

**VOLKSWAGEN
FINANCIAL SERVICES**
THE KEY TO MOBILITY



Relatório Anual

2023



Sumário

3 Apresentação

- 5 Mensagem da Administração
- 8 Destaques 2023
- 10 Sobre o relatório

20 A VWFS Brasil

- 21 Quem somos e o que fazemos
- 29 Estrutura de governança
- 46 Ética e integridade
- 49 Nossa atuação em ESG & Sustentabilidade

58 Pessoas

- 60 Nossos funcionários
- 67 Gestão e desenvolvimento
- 76 Saúde, segurança e bem-estar

87 Estratégia e visão de futuro

- 88 Rumo à descarbonização
- 89 Investimentos e alocação de capital
- 94 Riscos e oportunidades
- 98 Visão de sustentabilidade

103 Desempenho

- 106 Resultado econômico-financeiro
- 111 Desempenho ambiental
- 117 Desempenho social

120 Informações complementares

- 121 Sumário de conteúdo GRI
- 135 SASB
- 139 TCFD
- 142 Demonstrações financeiras
- 149 Carta de asseguarção
- 150 Créditos

Apresentação

- [Mensagem da Administração](#)
- [Destaques 2023](#)
- [Sobre o relatório](#)

Boas-vindas

Você tem em mãos o Relatório Anual 2023 da Volkswagen Financial Services Brasil (VWFS Brasil), responsável pelas operações financeiras e de mobilidade do Grupo Volkswagen no país.

Este é nosso segundo relatório baseado nos padrões da Global Reporting Initiative (GRI), organização que auxilia negócios, governos e outras instituições a informar à sociedade sobre seus impactos no meio ambiente, na economia e nas pessoas.

Tivemos um ano de muitas vitórias, que podem ser sintetizadas em três aspectos: consolidação de novos negócios, avanços tecnológicos e amadurecimento da jornada ambiental, social e de governança (ESG na sigla em inglês).

A VWFS Brasil é uma empresa que busca a valorização da diversidade e do talento dos funcionários e dos parceiros. Nossos bons resultados como empresa trazem contribuições positivas para a sociedade.

Boa leitura!



Mensagem da Administração

GRI 2-17, 2-22



1/3

dos resultados de 2023 vieram de negócios que eram inexistentes na companhia há três anos

Apresentamos com satisfação o Relatório de Sustentabilidade 2023 da Volkswagen Financial Services Brasil.

Esta síntese anual do desempenho da companhia vai além da celebração das conquistas. É também uma mensagem de confiança no futuro, em nosso país e no crescimento de nossos negócios, que reforça o compromisso com nossos *stakeholders* e com a sustentabilidade.

Confiança é um termo que define bem a postura da VWFS Brasil em um ano marcado por um cenário global complexo, com mudanças climáticas, instabilidades macroeconômicas e volatilidade dos mercados.

Investimos na construção de uma multiplataforma de mobilidade no Brasil. Para isso, estamos cada vez mais presentes em todos os momentos de nossos clientes e em todos os ciclos de vida de nossos veículos.

A cultura de sustentabilidade orientou nosso trabalho. Investimos em nossa gente e melhoramos processos. Aumentamos nossa capilaridade e escalamos os negócios de maneira eficiente e competitiva.

Nossa confiança no futuro tem base sólida. Em 2023, conquistamos um excelente desempenho em um contexto de políticas públicas que controlaram a inflação, iniciaram o processo de redução dos juros e incentivaram o financiamento de veículos, entre outras.

Um terço dos resultados vieram de negócios que eram praticamente inexistentes na companhia há três anos – financiamento de veículos usados, gestão de frotas, assinatura de veículos por pessoas físicas, que buscam conveniência, flexibilidade e economia.

Tecnologias e processos inovadores trouxeram novas soluções personalizadas de alto valor agregado. Graças a essas inovações, a participação de novos negócios deve chegar a 70% nos próximos cinco anos.

Reinventamos o atendimento ao cliente com a evolução do *chatbot* Torq. Adotamos biometria facial na formalização de crédito e criamos novos produtos de cobrança para manter a inadimplência abaixo da média do mercado.

Na parte cativa, o banco atingiu recordes em *market share*, com mais de 80% dos veículos leves e mais de 70% dos veículos pesados financiados pelo Banco Volkswagen. Nossa marca Car Bank, do segmento de usados, continua seu processo de consolidação, com mais de cem novas contratações para a equipe.

Tais resultados seriam impossíveis sem o apoio da rede de parceiros, que são vitais em nosso modelo de negócios. Fizemos investimentos importantes e continuamos investindo para solidificar esse relacionamento de confiança mútua, em que todos ganham.

Dois exemplos de parcerias em evolução: a Embracon assumiu toda a gestão de consórcios da VWFS Brasil; e a combinação de negócios com a empresa de locação LM Soluções em Mobilidade, formalizada em 2022, deu uma contribuição valiosa à estratégia de mobilidade da organização. Em 2023, nossa frota total cresceu 20% e o resultado operacional quase dobrou, superando as expectativas.

Seguimos em nossa missão de sermos a chave da mobilidade, no Brasil e no mundo, apoiando nossas marcas do Grupo Volkswagen e sendo referência em mobilidade no país.

Em 2022, quando a VWFS Brasil incorporou as dimensões ESG e de sustentabilidade em sua estratégia, assumimos compromissos que vêm sendo cumpridos com distinção. Hoje, a área está implantada em definitivo e difundindo conhecimento. Em 2023, treinamos mais de 300 pessoas e implementamos 100% dos processos de governança ESG.

Quatro avanços a assinalar nesta área: a conclusão do primeiro mapeamento dos escopos 1, 2 e 3 de emissões de gases de efeito estufa, tendo os escopos 1 e 2 reconhecimento do Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol, permitiu estabelecer um plano de descarbonização baseado em padrões internacionais; o aumento da participação de mulheres na liderança para 42%, superando a meta do grupo de 26%; a incorporação do fator ESG aos bônus dos executivos; e a adesão à autorregulação bancária.



Nossa frota cresceu

20%

e o resultado operacional quase dobrou, superando a expectativa



Reforço que as pessoas são a chave do sucesso da VWFS Brasil. Seguimos otimistas e confiantes. Em três anos, geramos resultados relevantes e sustentáveis, inspirados em nossos clientes. Hoje, a empresa tem uma robusta multiplataforma de mobilidade que está pronta para crescer.

Reiteramos o nosso compromisso, conectados com nossa cultura: #MovidosAGente, #InspiradosNosClientes e #ConquistamosResultados.

Contamos com vocês para continuar construindo um futuro mais sustentável, inclusivo e próspero.

O melhor ainda está por vir!

Rodrigo Capuruço

CEO da VWFS Brasil e América do Sul



Reiteramos o compromisso da VWFS Brasil com os princípios de sustentabilidade, ética e transparência que norteiam as decisões e ações da organização

Destaques 2023



Ativos totais de

R\$ 42,9 bilhões*

Patrimônio líquido de

R\$ 4,1 bilhões*



Ampliação do auxílio-creche para homens

* Valores padrão International Financial Reporting Standards (IFRS) em 31 de dezembro de 2023



Consolidação da marca **Car Bank** no segmento de usados:

30 mil vendas

2.200 pontos de venda credenciados

Mais de 100 contratações de pessoas



40% das posições de liderança ocupadas por mulheres, **38%** em cargos executivos

Migração dos dados de mais de

1 milhão de clientes de consórcios para a parceira Embracon



Incorporação do fator ESG na remuneração variável dos executivos



Primeiro mapeamento dos escopos 1, 2 e 3 de emissões de GEE



SELO OURO do GHG Protocol



Digital

- Validação por biometria facial para abertura de crédito
- Adoção de novos sistemas
- Disponibilização de serviços automáticos pelo Torq – assistente virtual da VWFS

Destques 2023



Soluções de Mobilidade



Conquista do
SELO OURO
do GHG Protocol



R\$ **2,9** bilhões
de valor recorde
de receita líquida



Aumento de
36%
da frota operacional



Cerca de
86 mil
(4,2 mil pesados) de frota total



Valor de frota de
R\$ **8,5** bilhões

Sobre o relatório

GRI 2-1, 2-3, 3-1, 3-2

Neste relatório você encontra a visão corporativa e a marca institucional da VWFS Brasil, a visão consolidada do Banco Volkswagen, o negócio com maior relevância e visibilidade na estrutura da empresa.

As informações sobre sustentabilidade e os relatórios financeiros abrangem o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, seguindo o mesmo ciclo anual de relato.

Pelo segundo ano consecutivo, o relatório segue as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), com o exercício de análise dos indicadores Sustainability Accounting Standards Board (SASB).



Nossa estratégia ESG adota as melhores práticas globais



Estrutura

A estrutura deste documento é semelhante à do [Relatório de 2022](#), de modo a facilitar a comparação de ações e resultados.



Neste capítulo 1, **Apresentação**

informamos sobre como o relatório foi elaborado, trazemos a mensagem da Administração e os destaques de 2023;



No capítulo 2, **A VWFS Brasil**

abordamos a estratégia da organização, propósitos e valores, além de informações sobre governança corporativa, ética e integridade;



O capítulo 3, **Pessoas**

contém as iniciativas relacionadas à gestão e ao desenvolvimento dos funcionários, assim como sua saúde e bem-estar;



No capítulo 4, **Estratégia e visão de futuro**

tratamos da jornada de descarbonização do Grupo Volkswagen e suas empresas, assim como de inovação tecnológica;



O capítulo 5, **Desempenho**

informa os resultados econômico-financeiros, sociais e ambientais;



Por fim, o capítulo 6, **Informações complementares**

traz a lista completa de indicadores referenciados ao longo do texto e outras informações anexas.

Acessibilidade

Esta publicação é apresentada em formato digital nos idiomas português e inglês. Para melhorar a experiência dos usuários e gerar uma experiência mais inclusiva, adotamos boas práticas de acessibilidade.

Metodologia

Nosso relatório é um trabalho coletivo que contou com a participação de talentos de múltiplas áreas da empresa. Tivemos também o apoio de representantes dos demais públicos de interesse e de consultorias especializadas.

Para definição da metodologia, cruzamos diretrizes do SASB; do Sistema B; do International Financial Committee (IFC); da Comissão de Valores Mobiliários (CVM); e do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU).

O processo de materialidade é realizado bianualmente a partir de entrevistas, *workshops*, pesquisas, mapeamento de públicos de interesse e análise de documentos internos e externos, focando nas atividades da empresa. Sua última edição ocorreu em 2022. Priorizamos temas com base na relevância para *stakeholders*, incluindo clientes, trabalhadores, fornecedores, parceiros de negócios, o terceiro setor e marcas do Grupo Volkswagen. Após ampla consulta, definimos oito temas materiais:

-  Emissões atmosféricas
-  Gestão de energia
-  Gestão do ciclo de vida do produto
-  Diversidade e inclusão
-  Direitos humanos e relações com a comunidade
-  Saúde e segurança dos funcionários
-  Ética/privacidade e segurança de dados/gestão de riscos
-  Resiliência do modelo de negócios

Esses oito temas estão vinculados à estratégia ESG da organização e permanecem vigentes no ciclo atual, com monitoramento aprimorado. Eles também estão correlacionados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU.

Ao longo deste documento, utilizamos o termo “funcionários” como sinônimo de “empregados” – termo adotado pela GRI – por ser o tratamento usual na organização.

Os aprendizados são consolidados via análise dos processos de implementação e em governança conjunta das áreas. As revisões das políticas são feitas anualmente e o ciclo de materialidade será revisado a cada dois anos. Também realizamos o monitoramento regulatório e setorial, e toda necessidade de ajuste ou atualização ocorre de forma tempestiva.

Para informações detalhadas sobre o relatório, estratégias de sustentabilidade e gestão dos aspectos ESG (ambientais, sociais e de governança), entre em contato com o setor da Tesouraria & Relações com Investidores pelo e-mail tesouraria.ri@vwfs.com.

Impactos dos temas materiais e conexão com a estratégia

Temas materiais	Abordagem (o que fazemos)	Extensão dos impactos* (quem impactamos)	Aspectos / conteúdos GRI relacionados	Ambições	Status	ODS correlacionados
Emissões atmosféricas	<ul style="list-style-type: none"> • Inventário de emissões de gases de efeito estufa realizado anualmente • Análise de riscos RSAC (riscos social, ambiental e climático) integrado ao processo de análise de crédito por meio do questionário RSAC • Teste de estresse ambiental e climático realizados à luz das regulações do Banco Central • Uso compulsório do etanol nos combustíveis <i>flex</i> da frota própria e uso de carros elétricos • Cláusulas ambientais nos modelos de contratos de clientes, fornecedores e investidores • Estruturação da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática 	Empregados, clientes, parceiros de negócios, fornecedores e sociedade	305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7	Ser carbono neutro em nossas instalações até 2030 e direcionar esforços para a descarbonização do portfólio	30% realizada	
Gestão de energia	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento de consumo e uso de equipamentos para redução/otimização do uso • Implementação de programas de <i>Green IT</i> e <i>Green Operations</i> 	Empregados e sociedade	302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5	Migrar matriz energética para fontes renováveis até 2025	100% realizada	

* A extensão dos impactos indica os principais locais e públicos, dentro e fora das operações da organização, em relação aos quais os temas materiais são mais críticos.

Temas materiais	Abordagem (o que fazemos)	Extensão dos impactos* (quem impactamos)	Aspectos / conteúdos GRI relacionados	Ambições	Status	ODS correlacionados
Gestão de ciclo de vida do produto	<ul style="list-style-type: none"> Destinação correta de resíduos administrativos Criação de produtos e serviços com foco em mobilidade sustentável, diversificando portfólio e negócios 	Empregados, clientes, parceiros de negócio e sociedade	413-1, 413-2, 416-1, 416-2, FS1, FS2, FS3	Reduzir as emissões geradas pela geração de resíduos em 50% e desenvolver novos produtos à luz da eletrificação e uso de biocombustíveis até 2025	Em fase de implementação	
Diversidade e inclusão	<ul style="list-style-type: none"> Processo seletivo e ações afirmativas Programa de gestão inclusiva Monitoramento contínuo de indicadores e ampliação de representatividade de minorias no grupo de talentos em preparação para posições de liderança 	Empregados, clientes, parceiros de negócio e sociedade	202-1, 405-1, 405-2, FS14	Aumentar a representação de mulheres e minorias na liderança	70% realizada	 
Direitos humanos e relações com a comunidade	<ul style="list-style-type: none"> Cláusulas sociais de direitos humanos nos modelos de contratos de clientes, fornecedores e investidores Ações sociais realizadas nos territórios de operação do banco 	Empregados, clientes, parceiros de negócio e sociedade	202-2, 406-1, 408-1, 409-1, 410-1	Fortalecer as ações sociais nos territórios de atuação	80% realizada	

Temas materiais	Abordagem (o que fazemos)	Extensão dos impactos* (quem impactamos)	Aspectos / conteúdos GRI relacionados	Ambições	Status	ODS correlacionados
Saúde e segurança dos funcionários	<ul style="list-style-type: none"> • Adoção do modelo biopsicossocial em todo ciclo de acompanhamento médico dos empregados, desde o exame admissional • Atendimento ambulatorial nas dependências do prédio administrativo 	Empregados	401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10	Promover a saúde preventiva de 100% dos funcionários até 2025, por meio de programa interno de saúde	50% realizada	
Ética / Privacidade e segurança de dados / Gestão de riscos	<ul style="list-style-type: none"> • Programas robustos de integridade e <i>compliance</i> • Teste de estresse realizados à luz das regulações do Banco Central • Políticas e processos internos estruturados e monitorados 	Empregados, clientes, parceiros de negócio e sociedade	205-1, 205-2, 205-3, 207-2, 207-3, 418-1, FS9	Alcançar a maturidade avançada em relação às premissas nacionais e internacionais de mercado, com cobertura de até 80% dos principais <i>frameworks</i> de ESG até 2025	100% realizada	
Resiliência do modelo de negócios	<ul style="list-style-type: none"> • Sustentabilidade definida como um dos cinco pilares estratégicos do próximo ciclo da estratégia global da Volkswagen Financial Services • Estabelecimento de metas e indicadores por meio do Comitê ESG com o objetivo de criar novas iniciativas e projetos 	Empregados, clientes, parceiros de negócio e sociedade	FS4, FS5, FS7, FS8	Estabelecer fator ESG na composição de bônus de executivos até 2024	100% realizada	

Formas de gestão

GRI 2-13, 3-3

EMISSÕES ATMOSFÉRICAS

No ciclo abrangido por este relatório, o Comitê ESG e Sustentabilidade concentrou esforços na execução das ações relacionadas ao tema.

O destaque foi a conclusão do primeiro mapeamento dos escopos 1, 2 e 3 de emissões de gases de efeito estufa, tendo os escopos 1 e 2 reconhecimento do Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Nossa análise de riscos social, ambiental e climático (RSAC) é integrada ao processo de análise de crédito por meio do questionário RSAC, análise de documentação e dos testes de estresse ambiental e climático, à luz das regulações do Banco Central do Brasil e da legislação brasileira.

Duas medidas relevantes para abordar impactos negativos reais relacionados ao tema são o uso

compulsório do etanol nos carros de frota própria que têm combustível subsidiado, e a destinação correta de resíduos de trabalho gerados no prédio-sede da empresa.

Também criamos produtos com foco em sustentabilidade, principalmente considerando carros elétricos e uso de biocombustíveis.

Os contratos com clientes, fornecedores e investidores contam com cláusulas ambientais, bem como de direitos humanos, e são balizados por nossa Política de Responsabilidade e Risco Social, Ambiental e Climática, em vigor desde o início de 2023.

Para gerenciar os potenciais impactos positivos reais, a companhia estabelece metas e indicadores por meio do Comitê ESG & Sustentabilidade, visando a criar novas iniciativas e projetos.



Nossa meta é ser carbono neutro até 2030. Pretendemos fazer o acompanhamento do plano de descarbonização e do Relatório Anual e do Relatório de Gerenciamento de Risco Social, Ambiental e Climático (GRSAC) por meio do Comitê ESG e Sustentabilidade, formado por membros de todas as áreas do negócio, e do Comitê Executivo, formado pela Diretoria.



Leia mais em
Desempenho
ambiental

RESILIÊNCIA DO MODELO DE NEGÓCIO

O órgão máximo de governança da organização lidera e delega a gestão de impactos a um executivo específico, que ocupa o cargo de diretor de RH, Comunicação e Sustentabilidade.

Esse executivo e a Gerência Executiva de ESG & Sustentabilidade são responsáveis por desenvolver estratégias de sustentabilidade e integrá-las nos processos da empresa, avaliar e monitorar desempenho sustentável, garantir *compliance* com regulamentações e normas, engajar partes interessadas, publicar relatórios, educar e conscientizar, além de fazer avaliação de riscos e oportunidades.

O acompanhamento e reporte dos impactos são realizados por meio de relatórios de desempenho, apresentações executivas, relatórios específicos, Comitê de Sustentabilidade e ESG, sistema de monitoramento de desempenho e reuniões de governança, com uma frequência contínua, mensal e trimestral.

Na gestão deste tema material em 2023, a VWFS Brasil não identificou impactos negativos financeiros, reputacionais ou operacionais. Por outro lado, reconheceu o impacto positivo real na incorporação do fator ESG no bônus dos executivos, uma medida de longo prazo com duração de dez anos que terá impacto sistêmico.



A empresa adota políticas e práticas que vão além das exigências legais para abordar o tema. Ele é tratado em políticas internas como a Política de Remuneração, divulgada no relatório anual. O tema está sob responsabilidade da Diretoria de RH, Comunicação e Sustentabilidade e da Gerência Executiva de RH.

Entre as medidas tomadas, incluem-se análise do contexto, definição de metas mensuráveis, políticas e procedimentos claros, engajamento de *stakeholders*, e definição de metas de mitigação e reparação de impactos. A eficácia das medidas é verificada por avaliações de impacto.

GESTÃO DE CICLO DE VIDA DO PRODUTO

Nosso objetivo para avaliar o progresso deste tema material é estabelecer metas de redução para as emissões geradas no escopo 3 e desenvolver novos produtos à luz da eletrificação, hibridização e incentivo ao uso de combustíveis renováveis. Em 2023, concluímos nosso plano de descarbonização e, para 2024, vamos desenvolver projetos que envolvam ações de redução de gases de efeito estufa.

No ano, não identificamos impactos negativos em termos financeiros, reputacionais ou operacionais. Uma medida de impacto positivo real foi o incentivo ao uso de biocombustível por parte dos clientes, por

meio de campanha de *marketing* de engajamento. A iniciativa terá continuidade no próximo ciclo.

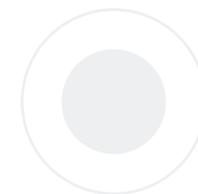
Além disso, fortalecemos a nossa política de uso de biocombustível na frota interna, e alcançamos 100% de redução do uso do *diesel* – não temos mais veículos a *diesel* na frota interna, reduzimos em 50% o uso de gasolina e aumentamos em 50% o uso do etanol.

GESTÃO DE ENERGIA

Nossa ambição é atender 100% da demanda de eletricidade da organização por meio de fontes renováveis. Em 2023, tivemos um progresso importante ao adquirir energia via Certificado Internacional de Energia Renovável (I-REC na sigla em inglês).

Também adotamos medidas de mitigação, como a definição de metas específicas de eficiência de recursos. A eficácia das medidas foi confirmada por avaliações externas de desempenho. Estudamos fazer a migração para mercado livre de energia.

Nosso primeiro mapeamento dos escopos 1 e 2 de emissões de GEE ganhou o Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG



DIVERSIDADE E INCLUSÃO

As medidas para prevenção, mitigação e reparo de impactos sobre o tema material Diversidade e inclusão são de responsabilidade da Gerência Executiva de Cultura, Desenvolvimento e Diversidade. Tratadas nos compromissos da empresa, elas incluem definição de impacto, análise de contexto, alocação de recursos e investimento em diagnóstico por especialistas. Esse diagnóstico serve para identificar facilitadores e barreiras à criação de uma cultura inclusiva.

No ciclo abrangido pelo relato, a empresa identificou potenciais impactos negativos financeiros e reputacionais relacionados à gestão do tema. Uma das medidas para mitigá-los foi o aperfeiçoamento do processo de avaliação funcional de pessoas com deficiência, de modo a garantir recursos de acessibilidade. Também fizemos a adequação da forma de recrutamento interno em relação aos nomes dos cargos.

Os impactos positivos mapeados incluem a estruturação da saúde corporativa biopsicossocial, com ações de apoio à temática de saúde mental. Também temos uma equipe dedicada aos temas de inclusão, diversidade e acessibilidade. Isso se reflete em relacionamentos inclusivos com clientes, funcionários, trabalhadores terceirizados, fornecedores, parceiros de negócios e ONGs. No âmbito da economia, a empresa visa relacionamentos inclusivos nas compras.



Veja mais informações
no capítulo Pessoas

SAÚDE E SEGURANÇA DOS FUNCIONÁRIOS

Para prevenir ou mitigar impactos negativos relacionados a este tema, fazemos um alinhamento estratégico do Programa de Saúde com atendimento médico no prédio sede. Da mesma forma que no tema material Diversidade e inclusão, seguimos as premissas do modelo biopsicossocial, que observa de maneira holística os funcionários, levando em consideração aspectos da diversidade humana.

Os impactos negativos reais são abordados por meio da governança da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio e da realização da Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho e Meio Ambiente (Sipatma).



Nossa meta relacionada a este tema é promover a saúde preventiva dos funcionários, visando a ter 100% dos funcionários assistidos no Programa de Saúde Preventiva e Bem-Estar.

As formas de gestão sobre os temas Direitos humanos e relações com a comunidade, Ética / Privacidade e segurança de dados / Gestão de riscos serão tratadas ao longo do Relatório.

A VWFS Brasil

- Quem somos e o que fazemos
- Estrutura de governança
- Ética e integridade
- Nossa atuação em ESG & Sustentabilidade



Quem somos e o que fazemos

GRI 2-1, 2-6, 2-23

A Volkswagen Financial Services Brasil (VWFS Brasil) é a maior instituição financeira vinculada a uma montadora de veículos no Brasil, a Volkswagen, um dos maiores grupos automotivos do mundo.

Somos uma sociedade anônima fechada, com sede em São Paulo (SP), presente em todos os estados do Brasil. Atuamos por meio de uma rede de 687 concessionárias, 1.904 pontos de venda e uma equipe de 656 profissionais.

Nosso foco é impulsionar a mobilidade dos clientes. Facilitamos a compra ou locação de automóveis de passeio, veículos comerciais, caminhões, ônibus e motocicletas.



Um dos nossos principais diferenciais competitivos é a carteira diversificada. Ofertamos financiamento, consórcio, seguros, *leasing* financeiro, gestão de frotas e mobilidade, totalizando 14 serviços.

A VWFS Brasil tem R\$ 42,9 bilhões em ativos e conceito *rating* AAA nas agências de classificação de crédito locais. Atuamos com uma estrutura financeira sólida e um modelo de negócios resiliente.

Em 2023, a companhia atuou com as marcas Volkswagen, VW Caminhões, Audi, Porsche e Ducati. Também consolidou a presença no segmento de veículos usados de outras marcas, por meio da vertical de negócio Car Bank.



687

concessionárias
oferecem nossos
produtos e serviços
em todo o Brasil

Estamos no negócio de terceirização de frotas corporativas, por meio da empresa controlada LM Soluções de Mobilidade.

Encerramos o ano com 804.509 contratos, dos quais 465.975 de Crédito Direto ao Consumidor (CDC); 275.903 de seguros; 58.703 de consórcio; 3.714 via Agência Especial de Financiamento Industrial (Finame); e 214 de *leasing*.

Durante o período coberto pelo relatório, a VWFS Brasil manteve a estrutura de suas entidades controladas e participações majoritárias sem alterações. Não houve fusões, aquisições, ou alienações de entidades ou partes de entidades.

A VWFS Brasil é formada pelas empresas Volkswagen Participações Ltda., Banco Volkswagen S.A., Consórcio Nacional Volkswagen - Administradora de Consórcio Ltda., Volkswagen Corretora de Seguros Ltda., Volkswagen Serviços Ltda., e Volkswagen Administração de Negócios Ltda.

Sob a mesma controladora, existem entidades não incluídas nas demonstrações financeiras e relatos de sustentabilidade, como Simple Way Locações Serviços S.A., LM Transportes Interestaduais, Serviços e Comércio S.A., e LM Comércio de Veículos Seminovos S.A.

Rede de fornecedores

Nossa cadeia de valor abrange 708 fornecedores e parceiros de negócio de serviços administrativos e consultorias, nas seguintes atividades:

- vendas e *marketing*;
- finanças e contabilidade;
- recursos humanos;
- tecnologia da informação (TI);
- atendimento ao cliente;
- estratégia e planejamento;
- compras e suprimentos;
- responsabilidade social corporativa, legal e conformidade;
- *marketing* digital; e
- presença *online*.

Em 2023, o valor estimado de pagamentos a esses fornecedores foi de R\$ 585,16 milhões. No ano, não houve mudanças significativas nas atividades, produtos e serviços da organização, nem na cadeia de fornecedores.

Nossas atividades *downstream* abrangem subcontratados e terceirizados, parceiros de *marketing* e publicidade, e bancos e instituições financeiras.





PRODUTOS

- Antecipação de recebíveis de cartão de crédito
- Novas modalidades de seguro

Presente mundialmente em **47** mercados



ATUAÇÃO NO BRASIL

Quantidade de concessionárias por estado

Quantidade de concessionárias por marca



Total

687

BANCO

- Financiamento varejo e atacado
- Capital de giro
- *Leasing* financeiro
- Cessão de recebíveis
- Crédito rotativo para concessionários
- Investimentos pessoa física e jurídica
- Financiamento multimarcas

SEGUROS

- Auto
- Garantia estendida
- Proteção financeira
- GAP
- Franquia
- Acidentes pessoais

SERVIÇOS

- Pacotes de manutenção

CONSÓRCIO

MOBILIDADE

- Gestão de frotas
- Aluguel de veículos
- Revenda de seminovos
- Assinatura para pessoa física
- Locação para funcionários
- Carro e caminhão por assinatura
- Locação para motoristas de aplicativo

Portfólio completo de produtos e serviços

Representamos as cinco marcas do grupo: VW, Audi, Porsche, Ducati e VWCO

Valores sob gestão

A VWFS tem sob sua gestão

R\$ 55,1 bilhões de ativos

que geraram um

lucro líquido de R\$ 513 milhões

(combinado pró-forma em 2023)

no seu ecossistema de mobilidade



Consolidado Banco Volkswagen

Ativos

R\$ **42,9** bilhões

Lucro líquido

R\$ **353** milhões

Contratos ativos

804,5 mil



Consolidado LM Soluções de Mobilidade*

Ativos

R\$ **12,2** bilhões

Lucro líquido

R\$ **160** milhões

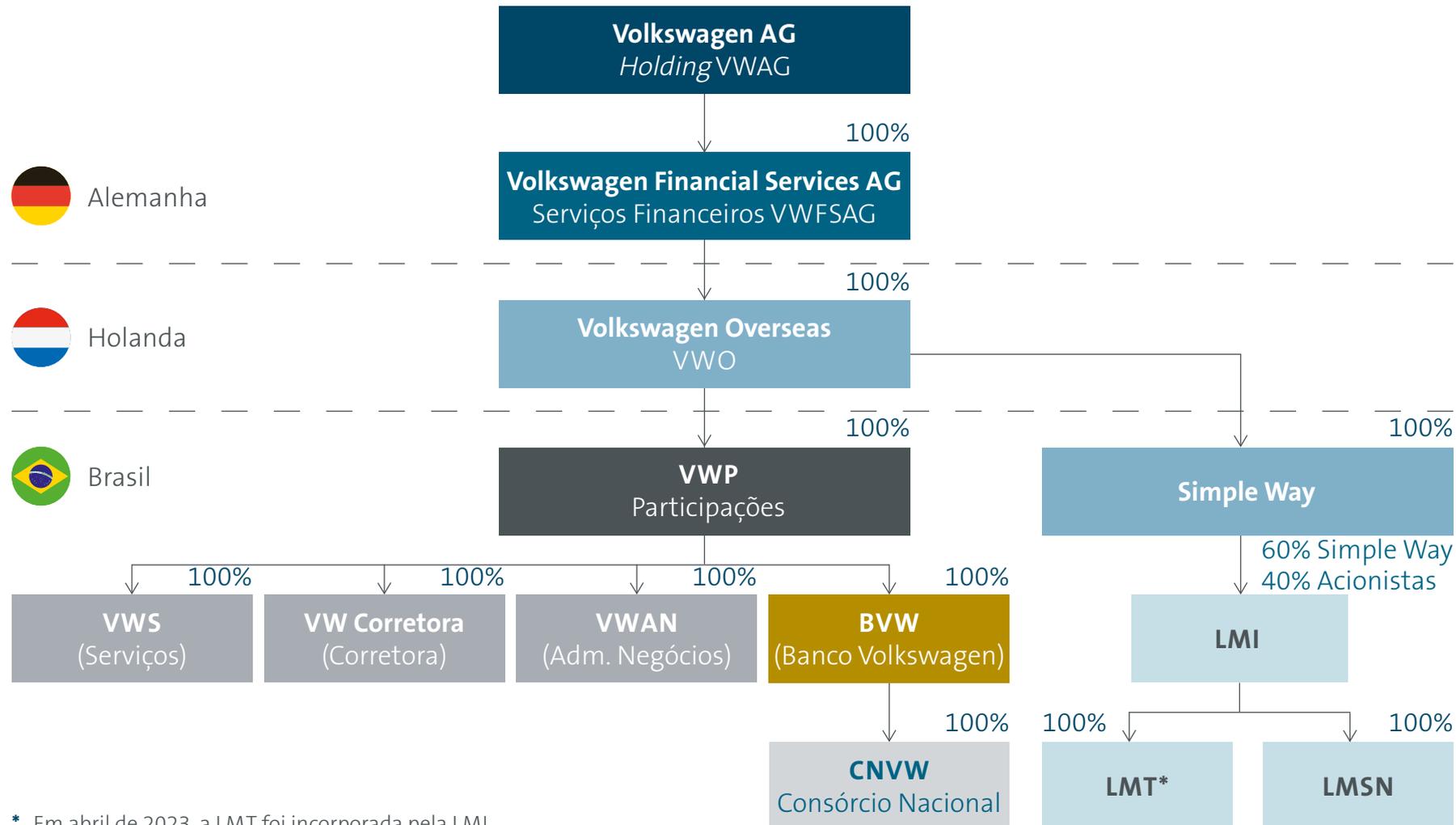
Frota total

86 mil veículos

* A LM Mobilidade tem estrutura societária apartada do núcleo do Banco Volkswagen, conforme organograma da página seguinte.

VWFS | Estrutura Societária

O Banco Volkswagen é um elemento-chave do Grupo Volkswagen no Brasil



* Em abril de 2023, a LMT foi incorporada pela LMI.

- BVW - Banco Volkswagen S.A.
- CNVW - Consórcio Nacional Volkswagen - Administradora de Consórcio Ltda.
- LMI - LM Transportes Interestaduais Serviços e Comércio S.A.
- LMSN - LM Comércio de Veículos Seminovos Ltda.
- SIMPLE WAY - Simple Way Locações e Serviços S.A.
- VW Corretora - Volkswagen Corretora de Seguros Ltda.
- VWAG - Volkswagen AG - Germany
- VWAN - Volkswagen Administradora de Negócios Ltda.
- VWFSAG - Volkswagen Financial Services AG - Germany
- VW Overseas - Volkswagen Finance Overseas B.V. - Netherlands
- VWP - Volkswagen Participações Ltda.
- VWS - Volkswagen Serviços Ltda.

Mobilidade é o nosso negócio

GRI 2-23

O ano marcou a consolidação da imagem da VWFS Brasil como uma plataforma de mobilidade abrangente, sustentável, digital e flexível, que vai além do modelo tradicional de serviços financeiros da indústria automotiva. Essa mudança está alinhada à estratégia global de descarbonização do Grupo Volkswagen, [Mobility 2030](#).

Avançamos no negócio de assinatura de veículos com flexibilidade e sem burocracia, por meio da solução *Sign & Drive*; e no de locação, por meio da empresa controlada [LM Soluções de Mobilidade](#), que, neste ciclo, lança o seu próprio relatório anual.

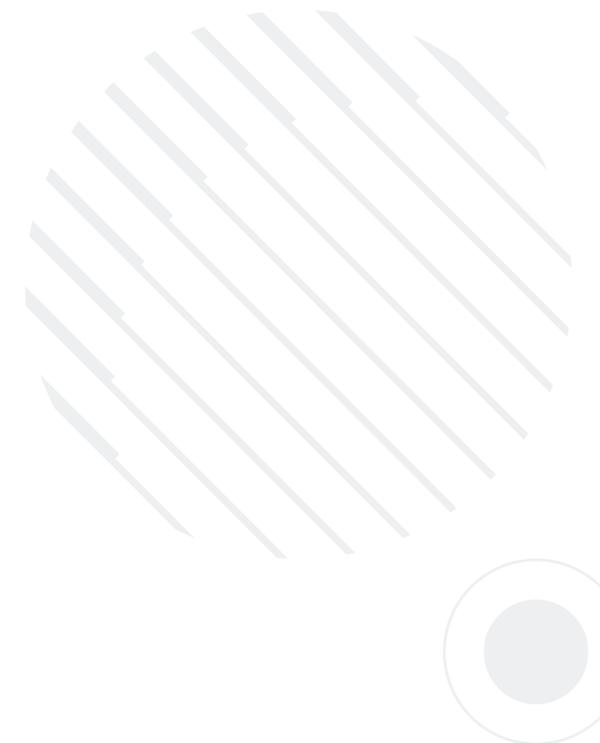
Fizemos mais de cem novas contratações de pessoas para o time da marca Car Bank, que oferece financiamentos sob medida para veículos usados. Os resultados são animadores em um segmento que tem projeções de rápida expansão nos próximos anos.

Em janeiro, aderimos formalmente ao Pacto Global da ONU, maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo, com mais de 21 mil participantes engajados em 65 redes locais em 162 países. Quem integra o Pacto assume o compromisso de contribuir para o alcance dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

A companhia é o primeiro banco vinculado a um grupo automotivo a fazer parte da Rede Brasil do Pacto Global, cujo objetivo é fortalecer parcerias entre o Sistema ONU e a sociedade civil brasileira.

Em relação ao meio ambiente, buscamos de forma ativa a redução das emissões de GEE. As iniciativas incluem o incentivo ao uso de etanol nos carros *flex* de nossa frota, que reduz em até 90% as emissões de carbono e demais gases; e ações de *marketing* de engajamento com os clientes que estimulam o uso do combustível renovável.

No campo da diversidade e inclusão, criamos programas como o Representa, de incentivo à contratação de pessoas pretas e pardas.



Somos o primeiro
banco vinculado
a um grupo
automotivo a
integrar a Rede Brasil
do Pacto Global





Também temos ações afirmativas para valorização de pessoas com deficiência.

É motivo de orgulho para a empresa que 40% dos cargos de liderança sejam ocupados por mulheres.

Adotamos ações para valorizar talentos, aproximar os funcionários das lideranças e fortalecer o engajamento comunitário.

A VWFS Brasil aderiu à norma de autorregulação bancária da Federação Brasileira dos Bancos (Febraban), alcançando 99% de conformidade geral; e mais uma vez recebeu do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo o selo de Empresa Amiga da Justiça.

Robusta em governança e *compliance*, a empresa continua observando os parâmetros do Together4Integrity (T4I, Juntos pela Integridade), o mais abrangente programa de fortalecimento de ética e integridade nos negócios do Grupo Volkswagen.



Leia mais em Estratégia
e visão de futuro

Identidade cultural

A transformação cultural da VWFS Brasil rumo à sustentabilidade em todas as suas dimensões se baseia em três pilares: Pessoas, Clientes e Resultados.

No pilar Pessoas, em termos práticos, isso implica agir com senso de dono, aprender com os nossos erros e acertos e falar o que precisa ser dito, com respeito.

Entendemos e atendemos às necessidades dos clientes. Proporcionamos a melhor jornada possível. Construímos relacionamentos de longo prazo, que possam se traduzir em negócios sustentáveis.

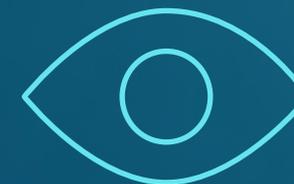
Para obter resultados, temos ambição, fazemos entregas consistentes e sustentáveis. Reconhecemos e celebramos as conquistas.



MISSÃO

(nossa razão de ser)

Nós atendemos às necessidades de mobilidade dos nossos clientes com soluções sustentáveis ao longo de todo o ciclo de vida do veículo.



VISÃO

(nossa referência)

Somos a chave para a mobilidade.



VALORES

(nossos princípios)

- Confiança
- Coragem
- Foco no cliente

Estrutura de governança

GRI 2-9

A estrutura de governança da VWFS Brasil é fortemente apoiada por políticas internas e procedimentos alinhados aos padrões regulatórios e às diretrizes do Grupo Volkswagen.

Seguimos as melhores práticas de mercado e referências locais e internacionais de governança. Atualmente, existe uma política específica para gestão de comitês, que é acompanhada pelos regimentos.

A instituição conta com o Comitê Executivo e outros 11 comitês. Destes, três são regulatórios, dois são comitês internos exigidos pela matriz VWFS AG e seis, técnicos.

Conheça os papéis e atribuições dos principais comitês em suas três áreas de atuação:

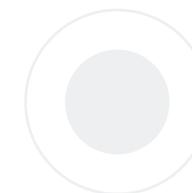


Comitês regulatórios

O Comitê de Risco assessora a Diretoria Executiva e supervisiona os tópicos relacionados ao tema. Sua principal função é fazer recomendações sobre:

- níveis de apetite de risco;
- políticas;
- estratégias e limites de gerenciamento de riscos e capital.

O Comitê de Remuneração revisa e aprova os programas de remuneração fixa e variável em reuniões anuais.





Comitês regulatórios

O Comitê de Crédito é responsável por avaliar e deliberar sobre créditos com valores relevantes. Ele segue as definições da política de crédito.

O Comitê de Integridade supervisiona os tópicos sociais, acompanha a evolução do conhecimento e a adoção dos princípios e práticas do programa Together4Integrity (T4I), que envolve ações contínuas relacionadas à integridade e *compliance* para assegurar a confiabilidade de nossos processos, produtos e serviços.



Comitês técnicos

O Comitê de ESG & Sustentabilidade supervisiona os tópicos ambientais, sociais e de governança;

O Comitê de Clientes trata de assuntos relacionados ao atendimento, à experiência e à satisfação do cliente;

O Comitê de Proteção de Dados e Privacidade tem o papel de assegurar a adequada tomada de decisão quanto aos procedimentos a serem adotados nas situações que envolvam o tratamento de dados e privacidade;

O Comitê de Finanças responde pela avaliação de resultados, riscos e produtos da Tesouraria;

O Comitê de Digitalização e Tecnologia avalia o portfólio, analisa e acompanha novos projetos e define prioridades;

O Comitê de Pricing analisa aspectos como competitividade, taxas e prazos de produtos.

Governança climática

TCFD 1a e 1b

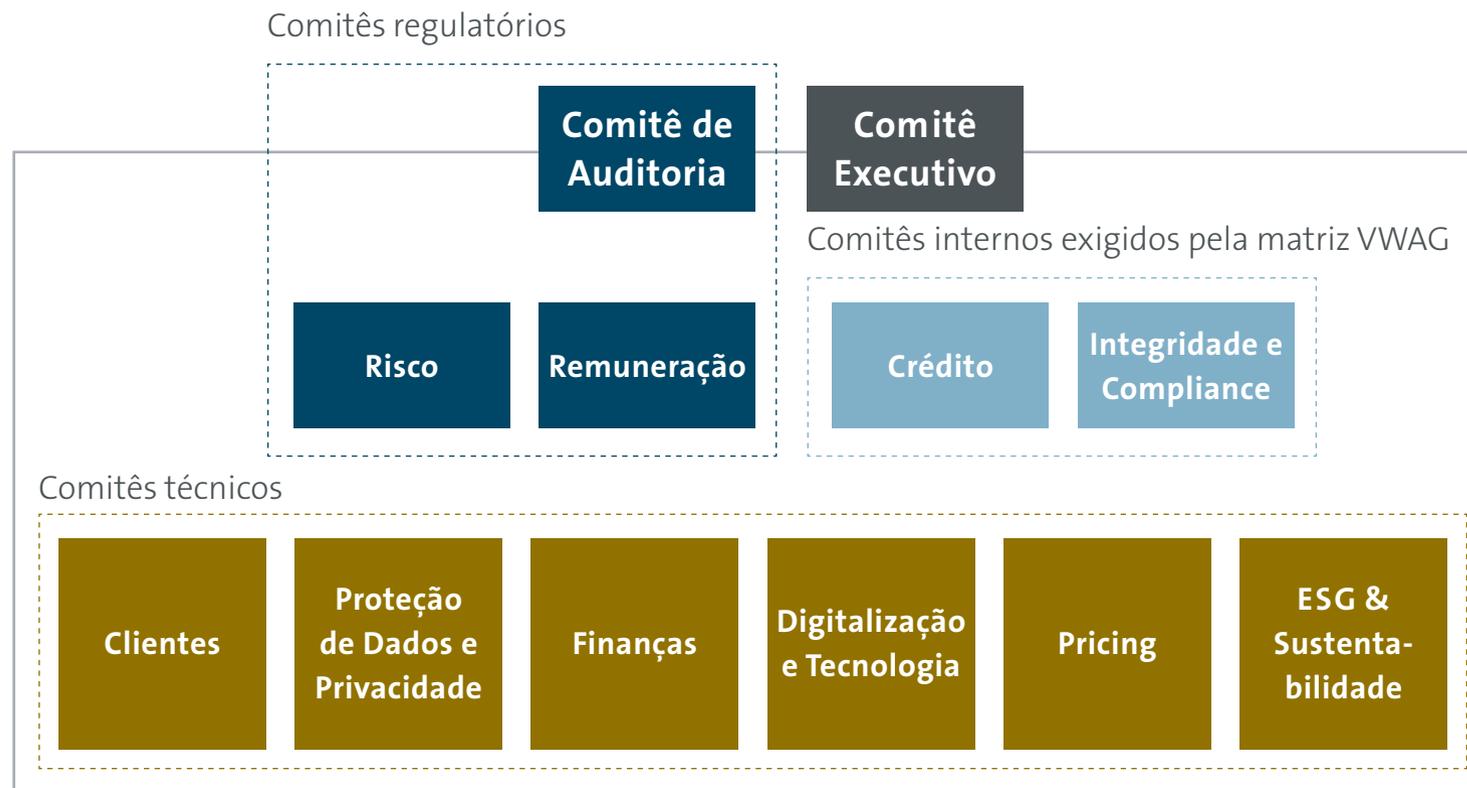
Na VWFS Brasil, a estrutura organizacional associada à governança climática compreende o Comitê Executivo, a Diretoria de Recursos Humanos, Comunicação e Sustentabilidade, a Gerência Executiva de ESG & Sustentabilidade e os *squads* temáticos de ESG & Sustentabilidade.

As responsabilidades associadas ao tema englobam a avaliação e a gestão de indicadores, o processo de governança climática – como o inventário de GEE – a integração da análise climática na avaliação de crédito e de fornecedores e a execução de projetos-pilotos alinhados com o plano de descarbonização da empresa.

A administração é informada regularmente sobre questões climáticas por meio do Comitê ESG & Sustentabilidade, em reuniões trimestrais, e por meio do Comitê Executivo, que recebe um resumo mensal e um relatório semestral, podendo ser acionado em caso de decisões tempestivas ou regulatórias.

Questões climáticas são consideradas na análise de crédito para clientes e fornecedores relevantes, e projetos-pilotos de descarbonização orientam as ações estratégicas anuais.

Comitês de governança



A partir de 2023, a composição dos bônus de remuneração dos executivos passou a ser avaliada com base no fator ESG (leia mais em Políticas de remuneração).

Comitê Executivo

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-14

A VWFS Brasil tem dois diretores-gerais, ou *managing directors*: um CEO que também ocupa a posição de *regional manager* para a América do Sul e se reporta ao *Board* na Alemanha, e um CFO que se reporta ao CEO.

O mais alto órgão de governança da VWFS Brasil é o Comitê Executivo. Ele é responsável pela tomada de decisão e pela supervisão dos impactos da organização na economia, na sustentabilidade e na gestão de pessoas, assim como pela aprovação das informações deste Relatório Anual.

Formado pelo corpo diretivo, o Comitê Executivo é um fórum para o encaminhamento de assuntos confidenciais e estratégicos. Sua Presidência é ocupada pelo CEO, que acumula a função.

Como sociedade anônima de capital fechado, estamos isentos de ter um Conselho de Administração,

de acordo com a Lei das Sociedades Anônimas.

Pelo mesmo motivo, não temos um processo específico para nomeação e seleção de conselheiros ao órgão máximo de governança e respectivos comitês.

A Diretoria do Comitê Executivo é composta por sete diretores, dos quais quatro são também estatutários – CEO, CFO, CRO e diretor de Assuntos Jurídicos. Todos têm funções executivas de administradores, com mandatos de dois anos e ocupando cargos adicionais em outras organizações ou órgãos.

Seus membros não pertencem a grupos sociais sub-representados nem representam grupos de *stakeholders* específicos. Todos exercem julgamento independente em relação à organização, isto é, livre de quaisquer influências externas ou conflitos de interesse em relação aos comitês existentes.

Os comitês técnicos e regulatórios sustentam as decisões da alta administração. Os comitês têm autonomia para pautas informativas e deliberativas.



Mudanças no Comitê Executivo

Em agosto de 2023, a VWFS Brasil fez mudanças em seu Comitê Executivo. A diretora de Marketing Simone Moras assumiu também a Diretoria de Vendas. O diretor de Finanças Ricardo Paixão assumiu a Direção de Risco, Crédito e Cobrança. Leonardo Rocha, então diretor de Risco, Crédito e Cobrança da VWFS, assumiu o cargo de CFO da LM Soluções de Mobilidade.

Nomeação e seleção

GRI 2-18

A área de Recursos Humanos conduz processos criteriosos de avaliação de todos os diretores do Comitê Executivo. Essas avaliações seguem as diretrizes da organização e são aprovadas pela matriz da empresa, a VWFS AG.

Em resposta às avaliações, a organização promove programas de treinamento e desenvolvimento, além de ajustar sistemas de recompensas e incentivos.

A escolha dos membros dos comitês leva em consideração:

- experiência profissional;
- formação acadêmica;
- conhecimento no mercado financeiro;
- conhecimento técnico em *compliance*;
- governança; e
- Código de Conduta.

Majoritariamente, a seleção de membros dos comitês está atrelada ao cargo exercido pelo participante e aos assuntos deliberados em cada fórum. O critério para aprovação é a relevância do tema para a instituição.

A participação de não executivos pode ocorrer, dependendo de pautas informativas tratadas no fórum. Para instituição de comitês, deve ser observado o seguinte rito:

- o departamento solicitante aciona o Departamento de Compliance e propõe a criação do comitê;
- essa proposta informa a finalidade, o nome, os membros e a periodicidade do comitê;
- o Departamento de Compliance efetua avaliação prévia e direciona o pedido de criação para votação do Comitê Executivo.

A nomeação de membros de comitês está sujeita à avaliação dos membros do Comitê Executivo.



Comitê Executivo



Rodrigo Capuruço

*Managing director -
CEO e South America
regional manager*



Pieter Griep

*Managing director
- CFO*



Simone Moras

*Diretora de Marketing
e Vendas*



Felipe Oliveira

*Diretor de Tecnologia
da Informação*



Marco Aurélio de Castro

*Diretor de Recursos Humanos,
Comunicação Corporativa e
ESG & Sustentabilidade*



Eduardo Portas*

Diretor de Vendas



Luis Fabiano Penteado

*Diretor Jurídico,
de Compliance
e Integridade*



Ricardo Paixão

*Diretor de Risco,
Crédito e Cobrança*

* Membro até 30 de setembro de 2023.

Políticas de remuneração

GRI 2-20, 2-21, 202-1, 202-2, 405-2

A sistemática de bônus atualmente praticada para os executivos da VWFS Brasil é mundial e segue a filosofia *We instead of I* (em português, nós em vez de eu), ou seja, fortalece a o senso de grupo e aposta na atuação conjunta.

Os componentes atuais consideram tanto a *performance* local, quanto do grupo. Também levamos em consideração questões de *compliance* e de integridade.

Em 2023, incorporamos as metas ambientais, sociais e de governança à remuneração variável dos executivos do alto escalão da empresa. O acompanhamento será feito por meio de métricas-chave, como o índice de descarbonização e o de diversidade com foco em mulheres em posições de liderança.

O Comitê de Remuneração tem como atribuição revisar e aprovar a Política de Remuneração. O consultor de remuneração dá assessoria à tomada de decisão com informações de mercado (pesquisa salarial) e análise de equilíbrio interno.

Avaliação do desempenho

Os métodos para avaliação de desempenho da equipe seguem as mesmas premissas para todas as estruturas da organização. Anualmente, a equipe recebe objetivos relacionados a demandas estratégicas. Aspectos comportamentais também compõem a avaliação final.

Este processo inclui autoavaliações, planos de desenvolvimento individual, avaliações por líderes imediatos e ações corretivas.

Embora as avaliações utilizem uma ferramenta contratada de fornecedor externo, ela não é considerada independente. Em resposta aos resultados, realizamos programas de treinamento. Também ajustamos sistemas de recompensas e incentivos.

Cabe à matriz na Alemanha a decisão quanto à remuneração dos principais executivos da organização. Já a decisão sobre a remuneração dos *first liners* (primeira linha de liderança executiva que se reporta ao Comitê Executivo) cabe aos principais executivos.

Não divulgamos os resultados de votações de *stakeholders* (incluindo acionistas) nas políticas e propostas de remuneração. Esse processo é supervisionado de forma transparente pelo Comitê de Remuneração, que leva em consideração o diálogo com *stakeholders*, incluindo acionistas, e a contribuição de consultores especializados.

A Política de Remuneração é revisada periodicamente, com base em pesquisas salariais sobre as principais empresas do segmento. Por norma, o Comitê Executivo discute o tema e valida a estratégia.

A empresa tem sete membros na Diretoria trabalhando em suas unidades operacionais, todos contratados localmente. A proporção da

remuneração total anual do indivíduo mais bem pago e a remuneração total anual média de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) é de 17,69.

A VWFS Brasil estabelece o salário mínimo local como base de pagamento, assegurando remunerações acima deste para todos os funcionários. Todas as unidades operacionais possuem relevância.

A proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo para homens é de 194,93% e para as mulheres, de 203,76%





Critérios vigentes em 2023

GRI 2-19

Remuneração fixa e variável

Anualmente, a companhia realiza uma pesquisa salarial para verificar o nível de competitividade da remuneração fixa de profissionais, média liderança e executivos. Essa pesquisa abrange os principais *players* do segmento:

- bancos de varejo;
- bancos de investimento;
- *captive banks*;
- bancos digitais;
- financeiras ligadas a bancos de varejo;
- empresas de meios de pagamento; e
- administradoras de benefícios.

Para cada posição, fazemos uma análise comparativa, que visa elevar o nível de acurácia da comparação dos nossos profissionais com o mercado.

Para cada categoria, há uma tabela salarial construída em cinco passos com uma amplitude que varia de 60% a 100%, dependendo da categoria do funcionário.

Esses passos podem ser percorridos de forma horizontal, por aumentos salariais em função de *performance* além da esperada.

As promoções ocorrem tanto por incrementos de atividades mais complexas na própria posição, quanto para posições de hierarquias superiores.

A Participação nos Lucros e Resultados (PLR) por profissionais e pela média liderança se baseia em múltiplos salariais para cada categoria, que consideram os resultados financeiros alcançados pela companhia.

O cálculo considera a avaliação de desempenho: 70% do valor está indexado ao cumprimento de objetivos individuais e 30%, à avaliação de competências.

O modelo de bônus para executivos segue a filosofia do grupo, que reforça o trabalho em equipe e o esforço conjunto para o alcance dos objetivos corporativos e resultados. Seu cálculo se baseia tanto em indicadores locais quanto globais, incluindo as diversas marcas do grupo.

Em 2023, as metas ESG foram incorporadas aos bônus. O fator ESG é composto em 50% pelo índice de descarbonização no nível do Grupo Volkswagen e em 50% pela participação de mulheres em cargos de liderança, avaliado no nível de marca, ou seja, a VWFS no mundo.

Em 2023, incorporamos as metas socioambientais e de governança aos bônus dos executivos de alto escalão

Bônus de atração, retenção ou pagamentos de incentivos ao recrutamento

A organização pode buscar profissionais no mercado para determinadas posições específicas de conhecimento. Isso vale também para posições internas sem sucessores prontos para ocupá-las.

Nesses casos, é oferecido um pagamento único a título de bônus de atração e, eventualmente, de retenção do profissional. Esse valor ficará indexado a um período mínimo de permanência na companhia.



Pagamento de rescisão

O pagamento de rescisões contratuais segue a legislação vigente.

Devolução de bônus e incentivos (*clawback*)

A prática de devolução de bônus e incentivos segue o seguinte princípio: quando identificamos algum desvio de conduta individual, esse desvio será avaliado pelo Comitê de Integridade, que pode reduzir o bônus ou solicitar ressarcimento.

Benefícios de aposentadoria

A VWFS Brasil tem um plano de previdência fechado. Uma tabela estabelece a contribuição da patrocinadora, tomando como base as faixas salariais.

A organização faz aportes mensais nas contas do benefício vinculadas aos funcionários. Isso se aplica a todas as categorias, de forma independente da contribuição voluntária.

Supervisão da gestão

GRI 2-12, 2-13, 2-16

Na supervisão da gestão dos impactos, o papel do Comitê Executivo abrange o estabelecimento de diretrizes, a supervisão estratégica e a aprovação de políticas voltadas ao desenvolvimento sustentável. Os altos executivos lideram estrategicamente, definindo missão e valores, desenvolvendo estratégias e comunicando externamente.

Adotamos vários processos para identificar e gerir impactos econômicos, ambientais e sociais. Eles incluem devida diligência, avaliação de riscos financeiros, análise de cadeia de suprimentos, monitoramento de indicadores econômicos, avaliação de impacto ambiental e da pegada de carbono, desenvolvimento de habilidades e bem-estar dos funcionários, responsabilidade social corporativa e engajamento com *stakeholders*.

Os resultados desses processos são integrados na gestão dos negócios. Consideramos métricas e indicadores na avaliação de riscos e oportunidades nas discussões e deliberações, prestações de contas e comunicação externa, assim como no monitoramento contínuo e nas decisões estratégicas.

O Departamento de Compliance, em conjunto com a alta administração, é responsável pela gestão de governança na VWFS Brasil. Ele acompanha diariamente as atualizações normativas que possam impactar a instituição. Também mantém contato próximo com a matriz para tratar de eventuais atualizações de diretrizes de ética e de conduta.

Preocupações cruciais são informadas ao Comitê Executivo por relatórios e apresentações periódicas, reuniões formais de Diretoria, auditorias internas e externas, análises estratégicas e revisões de questões legais, entre outros meios.

A organização não tem de forma consolidada a quantidade de preocupações reportadas. Essas preocupações podem ser informadas por todas as áreas de negócio e não ficam centralizadas na área de Compliance.

Nosso modelo prevê a adoção de Código de Conduta único para todo o Grupo Volkswagen, passível de adequações à legislação local. Em 2023, lançamos um novo Código de Conduta para toda a organização.

Todos os anos, a área elabora planos de comunicação e treinamentos que incluem os temas de ética, conduta e integridade, entre outros. No ciclo deste relatório, a organização promoveu treinamentos em todos os temas relacionados a *compliance*.



Os membros do Comitê de Integridade e Compliance, composto pelos diretores de Compliance e Recursos Humanos e pelo gerente de Auditoria Interna, participam da aprovação desses planos.

O CEO também participa de todos os *workshops* de integridade promovidos pela instituição, evidenciando o apoio da alta administração ao Programa de Compliance.

Em encontros organizacionais, a alta administração reforça a mensagem de integridade, conformidade e o compromisso da instituição com meio ambiente e direitos humanos.



O Comitê Executivo também discute com frequência a estratégia corporativa, em linha com as diretrizes globais do Grupo Volkswagen.

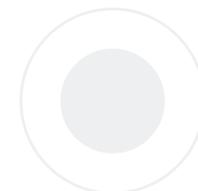
O Departamento de Compliance adotou mecanismos para assegurar a adesão da instituição ao arcabouço regulatório aplicável aos negócios. Isso se dá pela avaliação anual de normativos regulatórios e políticas de grupo, com base em classificações de criticidade.

A área de Compliance desempenha também o mapeamento anual de controles internos da instituição. Os resultados são reportados para a matriz e para o Banco Central do Brasil.

Esses assuntos também podem ser abordados de forma descentralizada nos diversos comitês da instituição, como:

- Comitê de Risco;
- Comitê de Pessoas;
- Comitê ESG & Sustentabilidade;
- Comitê de Compliance & Integridade; e
- Comitê de Auditoria.

Os relatórios regulatórios para a matriz e o Banco Central do Brasil são a principal ferramenta de reporte de análise de impactos das áreas de negócio para *compliance*. Isso ocorre principalmente pelas perspectivas contábeis, de conformidade e de gestão integrada de riscos.



Gestão fiscal e tributária

GRI 207-2, 2-11

Na VWFS Brasil, a Diretoria Executiva é o principal órgão de governança responsável pela conformidade da estratégia fiscal na empresa. A gestão do tema se dá por meio de alto envolvimento administrativo, com políticas de conformidade, treinamentos, integração nos processos de negócios, avaliação de riscos fiscais e transparência fiscal.

Nossos riscos fiscais são identificados e gerenciados por meio de avaliações da estrutura organizacional, leis e regulamentações fiscais, auditorias internas, avaliação de transações e parcerias, e monitoramento das implicações internacionais.

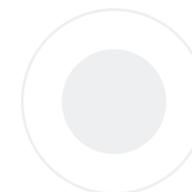
Adotamos os princípios definidos nos seguintes documentos:

- KRL 20 (*Konzernrichtlinie*, termo em alemão que significa política de grupo);
- Código de Conduta;
- princípios constitucionais norteadores do direito tributário;
- princípios tributários de grupo de marcas da VWFS Brasil.



Para assegurar alinhamento e controle fiscal, a empresa foca em:

- treinamento e educação;
- auditorias internas;
- comunicação eficiente;
- compreensão da estrutura de governança;
- definição clara de responsabilidades e compreensão da estrutura da governança;
- práticas de controle e avaliação de riscos fiscais, transparência, prestação de contas, divulgações e monitoramento contínuo.



Mecanismos como divulgação dos relatórios de responsabilidade corporativa, linhas diretas de ética e conformidade, Ouvidoria interna, canais de comunicação abertos e revisões independentes permitem relatar preocupações. Auditorias externas e internas, revisões regulares e software de verificação garantem a veracidade dos relatórios fiscais.

Para cumprir de forma adequada as obrigações tributárias, a administração instruiu o Departamento Tributário a estabelecer um sistema de gerenciamento de conformidade tributária. Os riscos fiscais para a organização são registrados, controlados centralmente e monitorados por meio desse sistema.

O Departamento Tributário é responsável por determinar os riscos fiscais específicos da VWFS Brasil. Ele também define medidas de mitigação, como emitir instruções de trabalho relacionadas a impostos e realizar treinamento em questões tributárias.

Nosso Departamento Tributário monitora todos os riscos fiscais para a companhia por meio de um sistema de conformidade

No Brasil, o relacionamento entre a autoridade fiscal e o contribuinte é regulado por meio de normativos, sistemas de integração e procedimentos administrativos.

Por conta disso, somente os diretores da empresa e procuradores autorizados poderão responder aos órgãos reguladores (autoridades fiscais) em nome das empresas da VWFS Brasil.

Todos os documentos físicos ou eletrônicos referentes às obrigações acessórias são enviados para as autoridades fiscais por meio de sistemas ou procedimentos administrativos regulados em leis, decretos, instruções normativas e medidas provisórias, entre outros.

Todos os documentos e correspondências formais (físicas e digitais) enviados para os órgãos reguladores são assinados por, pelo menos, um procurador nomeado pela VWFS Brasil.



Após a recepção e análise de determinadas demandas tributárias, se o entendimento for pelo enfrentamento, o procedimento será o seguinte:

- apresentação à alta administração das oportunidades e dos riscos tributários;
- tomada de decisão sobre a forma de enfrentamento (administrativo ou judicial);
- apresentação de contestação administrativa ou ingresso com ação judicial sobre determinado tema, com apoio dos advogados tributaristas internos e escritórios de advocacia especializados.



Conflitos de interesse

GRI 2-15

A organização adota múltiplos processos para prevenir e mitigar conflitos de interesse. Eles incluem:

- políticas e manuais claros;
- divulgação pública;
- educação e treinamento;
- Comitê de Integridade;
- manutenção de registros transparentes;
- revisões regulares;
- promoção de uma cultura organizacional ética;
- *compliance* regulatório;
- isolamento de partes envolvidas;
- controles internos;
- auditorias internas e externas.

Além disso, os *stakeholders* são informados sobre conflitos de interesse específicos, como participações acionária cruzadas em outros órgãos de administração, controle acionário e transações com partes relacionadas.

O time de Compliance adota e divulga políticas que versam sobre o tema e as medidas para sua mitigação. Nosso Código de Conduta também orienta os funcionários sobre os comportamentos esperados para minimizar os conflitos de interesse. As declarações sobre o tema são assinadas por todos os funcionários a cada dois anos.

Na admissão, todo funcionário e estagiário recebe o Código de Conduta da VWFS. Nesse momento, declara que recebeu, leu, compreendeu e está aderente aos princípios descritos no documento. Também se compromete a atualizar a situação sempre que necessário.

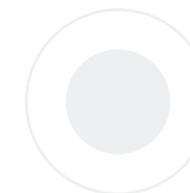
Caso seja apontado algum conflito de interesse, o relato será reportado para os departamentos envolvidos, que são RH, Compliance e demais áreas necessárias, como o Jurídico.

O mapeamento anual de controles internos também considera potenciais conflitos na execução das atividades ligadas aos controles-chave da instituição.

Governança de Tecnologia da Informação (TI) e RH atuam diretamente na avaliação de segregação de funções e acessos, mitigando potenciais conflitos. Compliance, RH e Governança interagem sobre essas definições sempre que necessário.



Na admissão, todos os funcionários e estagiários recebem o Código de Conduta



Ética e integridade

GRI 2-23, 2-26, 2-28, 3-3

Em 2023, reforçamos nossos programas de *compliance*, prevenção à lavagem de dinheiro, anticorrupção e antitruste, por meio de treinamentos, comunicações, investimentos em inovação tecnológica e pelo estreitamento da parceria com a área de Risco.

Como resultado, tivemos avaliações positivas das auditorias interna e externa. Os programas também receberam aprovação do Banco Central do Brasil, nosso principal órgão regulador.

Conquistamos o Selo da Autorregulação Bancária concedido pela Federação Brasileira dos Bancos (Febraban) com 99% de conformidade geral. A certificação tem o propósito de fomentar um ambiente mais favorável de respeito ao consumidor, ética nas atividades, comunicação eficiente e melhoria contínua.

Nos últimos cinco anos, reduzimos o nosso portfólio de ações judiciais adversas em 44,7%, passando de 22.055 ações ativas em dezembro de 2018 para 12.204 em dezembro de 2023.



A redução se deveu à continuidade de nossa política de elaboração de contratos simples e transparentes, à adoção de processos de trabalho mais produtivos e à conduta respeitosa nos tribunais.

Esse resultado foi mais uma vez reconhecido. Pelo quinto ano consecutivo, o Tribunal de Justiça de São Paulo concedeu à VWFS Brasil o Selo de Empresa Amiga da Justiça.



99%

é nosso índice de conformidade no Selo de Autorregulação Bancária da Febraban

Oferecemos múltiplos mecanismos para aconselhamento e reporte de denúncias, assim como de não conformidades legais e regulatórias. Eles incluem treinamentos e capacitações, manuais, *e-learning* e um canal de denúncias.

A partir de 1º de junho, os canais de denúncia para funcionários, parceiros de negócios e fornecedores da VWFS Brasil, que estavam a cargo da área de Auditoria Interna, passaram a ser administrados pela equipe de Compliance. A mudança visou ao fortalecimento dos papéis de cada linha de governança da organização, assim como o Programa de Conformidade.

Em 2023, nossas participações mais relevantes em associações e organizações nacionais se deram na Federação Brasileira de Bancos (Febraban); na Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (Acrefi); na Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios (Abac) e na Rede Brasil do Pacto Global da ONU.

Entre 2018 e 2023, reduzimos o nosso portfólio de ações judiciais adversas em 44,7%

Compromissos da política empresarial responsável

GRI 2-23, 2-24, 2-27

A VWFS Brasil se compromete com uma conduta empresarial responsável, evidenciada por políticas como Código de Conduta, Política de Integridade, Compliance e Prevenção de Conflitos de Interesse, Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo, e Política Antitruste.

Essas políticas, aprovadas pelo mais alto nível de governança, Diretoria e gerências, estão disponíveis publicamente, abrangendo todos os nossos *stakeholders*.

Elas estão alinhadas às normas da Organização Internacional do Trabalho, ao Pacto Global e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas.

O principal instrumento que orienta o nosso procedimento empresarial responsável é o Código de Conduta elaborado e assinado pela alta

administração do Grupo Volkswagen. Revisamos esse documento em janeiro de 2023, para alinhá-lo aos princípios do Pacto Global da ONU.

O documento é pautado por princípios éticos internacionais, e pelas principais legislações sobre prevenção à corrupção, à lavagem de dinheiro e às práticas anticoncorrenciais. Ele também aborda aspectos como respeito aos direitos humanos, sigilo e tratamento justo de dados, e segurança da informação.

No momento da contratação, todos os funcionários atestam ter recebido e lido o Código de Conduta. Fornecedores e parceiros de negócios também recebem uma versão do documento e confirmam ciência sobre os princípios corporativos.

Os compromissos se aplicam igualmente a todas as atividades da organização e relações comerciais.

Nossos funcionários são informados sobre eles por meio da intranet, de comunicações por *e-mail* e de treinamentos. Para parceiros de negócios e outras partes interessadas, o Código fica disponível no *site* institucional.

A responsabilidade pela adoção do Código de Conduta é diária para todos os funcionários, incluindo os gestores, que são orientados a prestar aconselhamento a seus liderados.

Nossa Diretoria, liderada pelo CEO, supervisiona a adesão aos compromissos da empresa, delegando responsabilidades para sua implementação em todos os níveis organizacionais. Esse processo envolve a definição de metas claras, identificação dos responsáveis em cada nível hierárquico e atribuição de responsabilidades.

O Grupo Volkswagen conta também com programa de integridade específico, Together4Integrity (Juntos pela Integridade), disseminado para todos os funcionários e embasado por diretrizes internacionais.

No ano, a organização não registrou sanções não monetárias, mantendo o número de multas e sanções em zero. No entanto, o valor total das multas por não conformidade com leis atingiu R\$ 851.367, com R\$ 25 mil referentes a multas de períodos anteriores, ainda em discussão judicial ou extrajudicial.

**Nosso programa
Together4Integrity,
baseado em diretrizes
internacionais,
dissemina o conceito
de integridade**

A empresa define a significância dos casos de não conformidade com base em complexidade jurídica, valores envolvidos ou risco reputacional. Não tivemos casos significativos no período.



Saiba mais sobre governança corporativa na VWFS Brasil



Nossa atuação em ESG & Sustentabilidade

A área de ESG & Sustentabilidade da VWFS Brasil atua de forma matricial com as demais áreas da empresa, por meio deste tripé organizacional:

COMITÊ DE ESG & SUSTENTABILIDADE

Tem representação de todas as áreas do negócio responsáveis por conduzir a estratégia do tema, com o papel de dar suporte ao Comitê Executivo;

SQUADS EXECUTIVOS

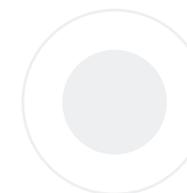
Times multifuncionais formados por todas as áreas da empresa e organizados conforme temáticas de projetos. São responsáveis pela execução das ações de cunho estratégico e regulatório, envolvendo os três pilares ESG – fatores ambientais, sociais e de governança.



Sua atuação se dá por projetos orientados a necessidades específicas da companhia. A governança com as lideranças de cada time ocorre por meio de reuniões semanais. As entregas seguem o roteiro de execução e gestão de projetos de cada trabalho. Ao todo, estão envolvidas 40 pessoas em 15 *squads* temáticos;

GERÊNCIA EXECUTIVA DE ESG & SUSTENTABILIDADE E DEPARTAMENTO JURÍDICO

Fazem a gestão de ESG & Sustentabilidade.



Atribuições do Comitê de ESG & Sustentabilidade

Nosso Comitê de ESG & Sustentabilidade, criado voluntariamente em 2022, tem quatro atribuições principais:

- assessorar e recomendar ao Comitê Executivo assuntos relacionados aos aspectos de ESG e Sustentabilidade;
- acompanhar o reporte do painel de metas e indicadores da estratégia ESG;
- discutir, avaliar, propor metas e revisar a estratégia ESG à luz de inovações, programas e iniciativas, tanto do ponto de vista legal quanto em relação às melhores práticas nacionais e internacionais; e
- informar ao Comitê Executivo, ao Comitê de Auditoria e ao Comitê de Integridade situações que envolvam temas ESG e potenciais riscos à imagem, reputação e patrimônio da empresa.

Nossa estrutura de governança ESG



Reparação de impactos negativos

GRI 2-25

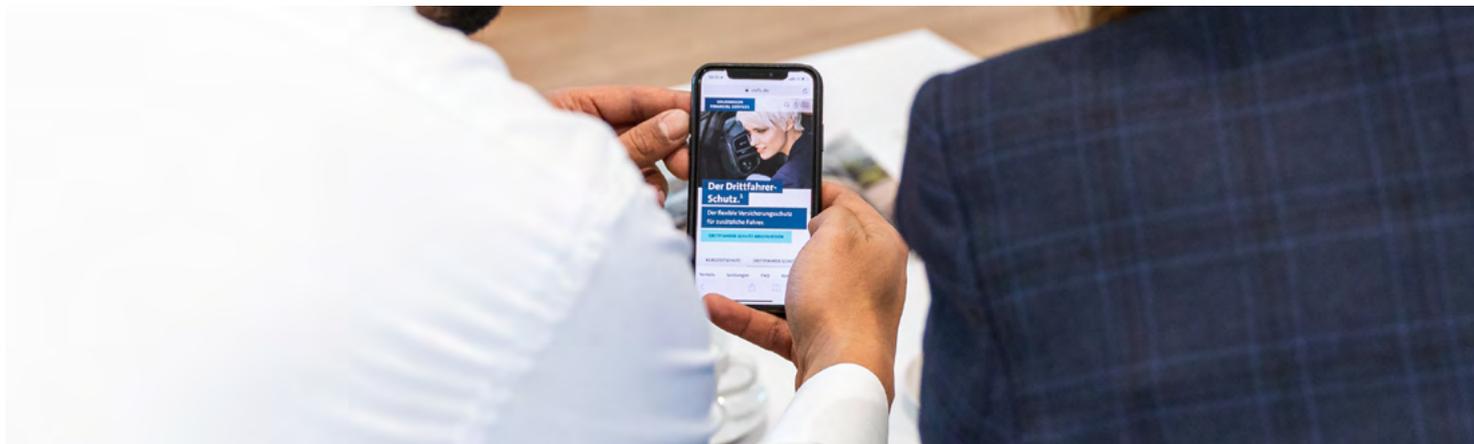
A VWFS Brasil tem o compromisso de promover a reparação dos impactos negativos que possa causar. Em 2023, recebemos 24 queixas, mas não observamos impactos negativos relevantes relacionados à imagem e ao risco regulatório. As queixas foram tratadas confidencialmente e solucionadas com as devidas medidas disciplinares, quando aplicáveis.

Nossos *stakeholders* podem fazer queixas de maneira anônima, a partir de linha direta, via *e-mail*, Ouvidoria do Grupo Volkswagen e outros meios.

A prestação de contas sobre a resolução de queixas e pedidos de reparação é feita em reuniões e eventos com as partes interessadas.

Estabelecemos os seguintes processos para reparar eventuais impactos relevantes:

- Os resultados das atividades de *compliance* são reportados anualmente para a Diretoria e trimestralmente para o Comitê de Auditoria e o Comitê de Integridade e Compliance, com notificações pontuais de falhas e irregularidades;
- Questões de conformidade relevantes para o Grupo Volkswagen devem ser reportadas mensalmente ao *Chief Compliance Officer* da VWFS AG;
- A Análise de Causa Raiz (RCA, na sigla em inglês) é conduzida em eventos extraordinários, conforme definido no *IOHB Policy ICS Steering*, política de nossa matriz na Alemanha que padroniza o processo de identificação de riscos; na VWFS Brasil, ela envolve as áreas de Compliance, Risco Operacional, Auditoria Interna e Recursos Humanos;
- Em caso de violações graves com medida disciplinar identificadas pelo Departamento de Investigação da VWFS AG, o Departamento local de Compliance acompanha o processo de RCA, seguindo procedimentos específicos;



- A análise RCA, incluindo elaboração de documentação complementar, deve ser concluída e submetida para análise da área competente da VWFS AG em até 20 dias;
- O *Compliance Officer* garante a condução apropriada da função de conformidade, solicitando *feedbacks*, trocando informações com outros agentes de conformidade do Grupo Volkswagen;
- Medidas para garantir melhoria contínua de processos incluem o intercâmbio de experiências com outros agentes de conformidade do Grupo Volkswagen, avaliação de violações reportadas e/ou investigadas pelo Canal de Denúncias, via Comitê de Integridade, e observação das conclusões dos pareceres registrados via *e-mail*;
- Para identificar e abordar queixas, disponibilizamos o Canal de Denúncias, a Ouvidoria e outros canais de atendimento ao cliente;
- Funcionários, clientes, fornecedores e parceiros de negócios podem relatar desvios de conduta por parte da instituição ou de seus representantes. Os eventos são tratados por fórum restrito no Canal de Denúncias, com reporte para a Diretoria de Assuntos Jurídicos & Compliance e Integridade;
- Os métodos de investigação de denúncias são estabelecidos de maneira padrão para subsidiárias da VWFS em todo o mundo. Podemos adotar medidas disciplinares e legais em relação aos responsáveis, quando forem aplicáveis.





Aprimoramento de contratos

O aprimoramento de instrumentos contratuais e processos que reflitam as novas legislações, regulamentações e melhores práticas do mercado é um processo contínuo na empresa.

Temos uma visão clara de que não basta sermos uma empresa ética e responsável. Nosso objetivo é fomentar o mesmo comportamento de nossos clientes, fornecedores e acionistas.

Uma das iniciativas de aprimoramento da governança tem sido o fomento da economia circular.

Em todos os contratos com os parceiros, incluímos um anexo sobre boas práticas que discorre sobre pontos que empresas de qualquer setor podem realizar.

Também há cláusulas sobre meio ambiente, sustentabilidade e direitos humanos.

Políticas de prevenção à corrupção

GRI 205-1, 205-2, 205-3

A VWFS Brasil tem normas consolidadas para prevenção à corrupção, como a Política de Integridade e o Código de Conduta, que passou por atualizações. Em 2023, não ocorreram casos de corrupção envolvendo a organização e seus funcionários.

Dos 656 funcionários, 610 (92,99%), incluindo quatro membros da governança, foram informados e capacitados. A comunicação e capacitação abrangeu 100% dos 72 fornecedores considerados relevantes por *compliance*: leiloeiros, escritórios de cobrança e parceiros da área de Compras.

As categorias funcionais das pessoas treinadas e capacitadas incluem membros do Comitê Executivo; gerentes executivos; gerentes seniores; profissionais; aprendizes, e estagiários.

Todos os 159 parceiros do negócio (concessionárias, lojas autorizadas, fornecedores etc.) foram informados sobre os procedimentos da empresa. O treinamento deles, feito por comunicados, manuais e materiais didáticos, tem frequência anual, assim como o do restante da companhia.

Tópicos relevantes

Sob gerenciamento do Departamento de Compliance, os seguintes tópicos são considerados relevantes para monitoramento do risco de corrupção:

- **brindes e presentes:** influência indevida, corrupção passiva ou ativa;
- **doações e patrocínios:** influência indevida, corrupção passiva ou ativa;
- **avaliação de fornecedores:** influência indevida, corrupção passiva ou ativa;
- **Comitê de Integridade:** processo decisório e definição de próximos passos em casos de denúncias que envolvam suspeita de corrupção.

Atualização contínua

O time de Compliance promove treinamentos anuais sobre conformidade, prevenção à lavagem de dinheiro, à corrupção e a truste, canais de denúncia, integridade e controles internos.

Os profissionais da equipe de Compliance se mantêm atualizados sobre o tema por meio do estudo das demandas regulatórias e movimentos nacionais e internacionais sobre legislações aplicáveis à esteira de ESG.

Para Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLD-FT), dispomos de atualização recorrente de listas restritivas nacionais e internacionais, com monitoramento tanto na identificação quanto na qualificação das informações.

Em atendimento aos princípios *Know Your Customer*, *Know Your Partner* e *Know Your Employee* (Conheça seu cliente, conheça seu parceiro e Conheça seu empregado), do Grupo Volkswagen, consultamos mídias negativas e listas restritivas. Essas informações são disponibilizadas para as áreas de RH, Crédito, Vendas e Compras.



100%

dos membros do mais alto órgão de governança, funcionários e trabalhadores terceirizados foram capacitados nos procedimentos de combate à corrupção

Além das medidas de apoio aos processos de identificação, qualificação e classificação, a VWFS Brasil dispõe também de outras ferramentas digitais para o monitoramento recorrente do portfólio de clientes e parceiros de negócios.

A empresa também conta com políticas específicas para funcionários, parceiros de negócios e fornecedores relevantes.

Auditoria interna FS9

A VWFS Brasil tem estrutura própria de auditoria interna. Sua atribuição é apoiar a alta administração, o Comitê de Auditoria do Banco Volkswagen (Coaud) e a auditoria interna corporativa da VWFS da Alemanha na identificação dos temas auditáveis e definição da frequência dos trabalhos.

Anualmente, a alta administração e o Coaud solicitam à área que avalie temas relacionados à concessão de crédito e à gestão de riscos. Essas avaliações podem contemplar riscos sociais, ambientais e climáticos, assim como aspectos de governança e de satisfação do cliente.

A área de Auditoria Interna recebeu mandato da auditoria interna corporativa da VWFS na Alemanha para avaliar todas as linhas de negócio, processos e operações realizadas em território nacional. Para cada tema auditável, define-se uma frequência mínima de avaliação, em conjunto com a alta administração e o Comitê de Auditoria.

Atuamos em conformidade com as normas e procedimentos estabelecidos pelo Conselho Monetário Nacional, pelo Banco Central do Brasil, pela Auditoria Interna Corporativa da VWFS na Alemanha e pelo Conselho Federal de Contabilidade.

Também buscamos estar em conformidade com a Estrutura Internacional de Práticas Profissionais emitida pelo Institute of Internal Auditors, organização dedicada à promoção de padrões de excelência e ética na atividade.

Formalizamos as avaliações de aderência por meio do Programa de Garantia de Qualidade e Melhoria. Mensalmente, a área informa aos gestores e a alta administração quais são os planos de ação em andamento.

Nossas linhas de negócio são auditadas periodicamente para garantir conformidade com as normas e padrões internacionais



Privacidade e segurança de dados

GRI 3-3

Em 2023, a VWFS Brasil teve um impacto positivo das iniciativas voltadas para a garantia da segurança e privacidade de dados, demonstrando seu compromisso com o constante monitoramento e aprimoramento de sua estrutura de governança.

Para isso, contratamos uma consultoria especializada para avaliar de forma isenta o nível de maturidade do nosso Programa de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade. A análise envolveu aspectos relacionados a:

- treinamento e comunicação;
- manuseio de dados pessoais;
- resposta a incidentes;
- monitoramento;
- avaliação de risco;
- segurança;
- exercício dos direitos do titular;
- transparência;
- governança;
- compartilhamento; e
- consentimento.



Cada item foi examinado segundo critérios obrigatórios (legais), recomendados e boas práticas.

O diagnóstico final é que a empresa tem um Programa de Privacidade de alta maturidade: 100% dos itens obrigatórios e 86% dos recomendados estão implantados. Segundo a consultoria, os resultados estão entre os melhores já observados por eles.

Todas as áreas da VWFS passaram por uma reavaliação dos processos de tratamento de dados pessoais, com o objetivo de identificar eventuais alterações ou novos fluxos de tratamento de dados pessoais que não estivessem mapeados.

A reavaliação periódica é crucial para garantir a governança dos tratamentos de dados pessoais, permitindo identificar eventuais vulnerabilidades e a necessidade de eventuais correções. Essa abordagem proativa não apenas assegura a conformidade com as regulamentações, como também promove a confiança dos usuários.

No ano, não houve vazamentos, furtos e/ou perdas de dados pessoais nos quais a VWFS tenha vislumbrado risco ou dano relevante a titulares de dados que motivasse o dever de comunicação, nos termos do artigo 48 da LGPD.

Nosso projeto Embaixadores da Privacidade vai promover a capacitação sobre os principais pontos regulatórios da LGPD, esclarecer dúvidas e disseminar a cultura da proteção de dados

Em dezembro, a VWFS Brasil deu início a um novo projeto, Embaixadores da Privacidade, que consiste na promoção do Programa de Privacidade por 21 funcionários junto aos seus times, para auxiliar na construção da cultura relacionada ao tema na empresa.

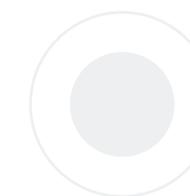
Em 2024, serão realizadas reuniões bimestrais com o grupo para capacitação e troca de ideias sobre os principais pontos regulatórios da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), além de debates para tirar dúvidas do dia a dia.

Há espaço para evoluir, mas temos a confiança de que estamos protegendo adequadamente os titulares que confiam seus dados pessoais à VWFS Brasil, assim como a empresa, seus funcionários e acionistas.



100%

dos itens obrigatórios recomendados pela consultoria para nosso Programa de Privacidade já estão implantados



Pessoas

- Nossos funcionários
- Gestão e desenvolvimento
- Saúde, segurança e bem-estar





As pessoas são o recurso mais valioso para a Volkswagen Financial Services. Todas as nossas operações levam em consideração os princípios de inclusão social, da promoção da diversidade e do respeito aos direitos humanos.

Crescimento pessoal, sucesso coletivo

Em 2023, o Grupo Volkswagen deu passos importantes na concretização desses princípios. Modernizamos a área de Gestão de Pessoas e tomamos iniciativas para ampliar a equidade, por meio de ações afirmativas, treinamentos e seminários.

A empresa se compromete a tratar todos os *stakeholders* de maneira respeitosa e transparente. Mantemos uma variedade de canais de comunicação para fortalecer esse relacionamento.

Nossos funcionários

GRI 2-7, 2-8

A VWFS Brasil tem 656 funcionários com contrato por prazo indeterminado em várias localidades do Brasil, dos quais 347 homens e 309 mulheres. Todos atuam em regime de trabalho de tempo integral. Do total, 559 estão na região Sudeste, 50 no Sul, 30 no Centro-Oeste e 17 no Nordeste. Também contamos com 13 aprendizes e 16 estagiários.

Funcionários por tipo de contrato e gênero – 2022 e 2023*

2022



Homens Mulheres

TOTAL
565

303

262

Prazo indeterminado

0

0

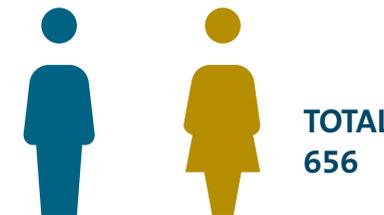
Prazo determinado

303

262

Total

2023



Homens Mulheres

TOTAL
656

347

309

Prazo indeterminado + tempo integral

0

0

Prazo determinado

347

309

Total

* Registros de funcionários ativos até 31 de dezembro de 2023, excluindo-se expatriados, estagiários e aprendizes, fundamentados em uma contagem direta do quadro de pessoal. No período de relato não houve flutuações significativas no número de funcionários.

Funcionários por categoria funcional e gênero – 2023* GRI 405-1

Executivos

2023

Homens: **6** (85,71%)

Mulheres: **1** (14,29%)



Total: **7**

Profissionais

2023

Homens: **280** (50,91%)

Mulheres: **270** (49,09%)



Total: **550**

Consultores

2023

Homens: **18** (75,00%)

Mulheres: **6** (25,00%)



Total: **24**

Gerentes executivos e gerentes seniores

2023

Homens: **12** (54,00%)

Mulheres: **10** (46,00%)



Total: **22**

Coordenadores/gerentes

2023

Homens: **31** (58,49%)

Mulheres: **22** (41,51%)



Total: **53**

Total

2023

Homens: **349** (53,20%)

Mulheres: **307** (46,80%)



Total: **656**

* As categorias funcionais foram ajustadas para melhor representatividade dos funcionários. A partir da revisão da metodologia da GRI, adotamos 2023 como o ano-base, desconsiderando os dados de 2022 para este item.

Funcionários por categoria funcional e faixa etária – 2023* GRI 405-1

Executivos



Total: 7

Profissionais



Total: 550

Consultores



Total: 24

Gerentes executivos e gerentes seniores



Total: 22

Coordenadores/gerentes



Total: 53

Total



Total: 656

* As categorias funcionais foram ajustadas para melhor representatividade dos funcionários. A partir da revisão da metodologia da GRI, adotamos 2023 como o ano-base, desconsiderando os dados de 2022 para este item.

**40%**

dos cargos de liderança na empresa são ocupados por mulheres, proporção que supera a meta global de alcançar 26% até 2025

Avanços na diversidade e inclusão

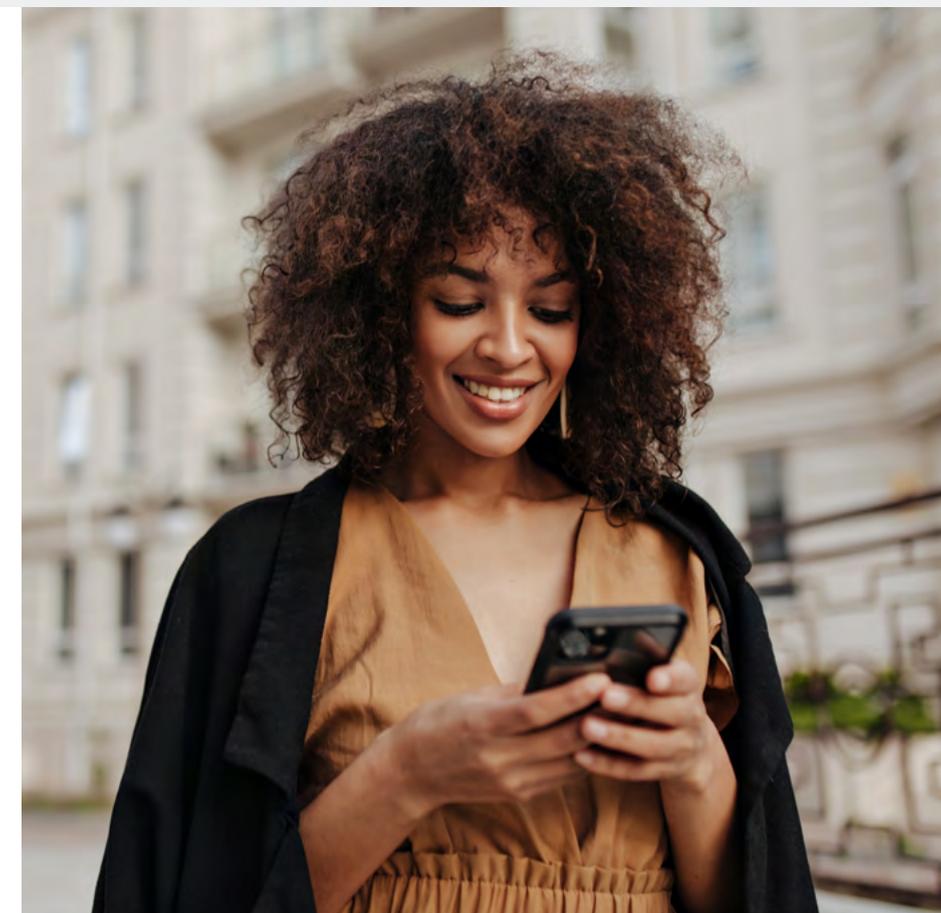
GRI 406-1, 3-3

A valorização da diversidade é um objetivo central da nossa cultura organizacional. Em 2023, apoiamos este princípio em diversas iniciativas, promovendo tolerância zero para qualquer tipo de discriminação e intolerância.

As mulheres são 47% da nossa força de trabalho e detêm 40% dos cargos de liderança, proporção que supera a meta global do grupo de alcançar 26% até 2025. Um terço das posições executivas são ocupadas por mulheres.

No ciclo deste Relatório, a equidade de gênero passou a ser contemplada no plano de sucessão da alta liderança da VWFS Brasil, reforçando a nossa posição de vanguarda entre as empresas VW.

No programa de estágio, iniciado em 2022, superamos a meta de preencher 50% das vagas com mulheres, atingindo 58% de estagiárias em 2023. A metade dos estagiários e estagiárias foi contratada.



Em 17 de maio, Dia Internacional Contra a Homofobia, a Transfobia e a Bifobia, a organização propôs a seus públicos de relacionamento, por meio de redes sociais, uma pausa para reflexão sobre a relevância do enfrentamento a toda forma de discriminação.

Em relação à inclusão de pessoas com deficiência (PcD), adotamos o modelo biopsicossocial, que visa olhar de maneira multidisciplinar para a diversidade funcional, promovendo uma visão centrada na pessoa.

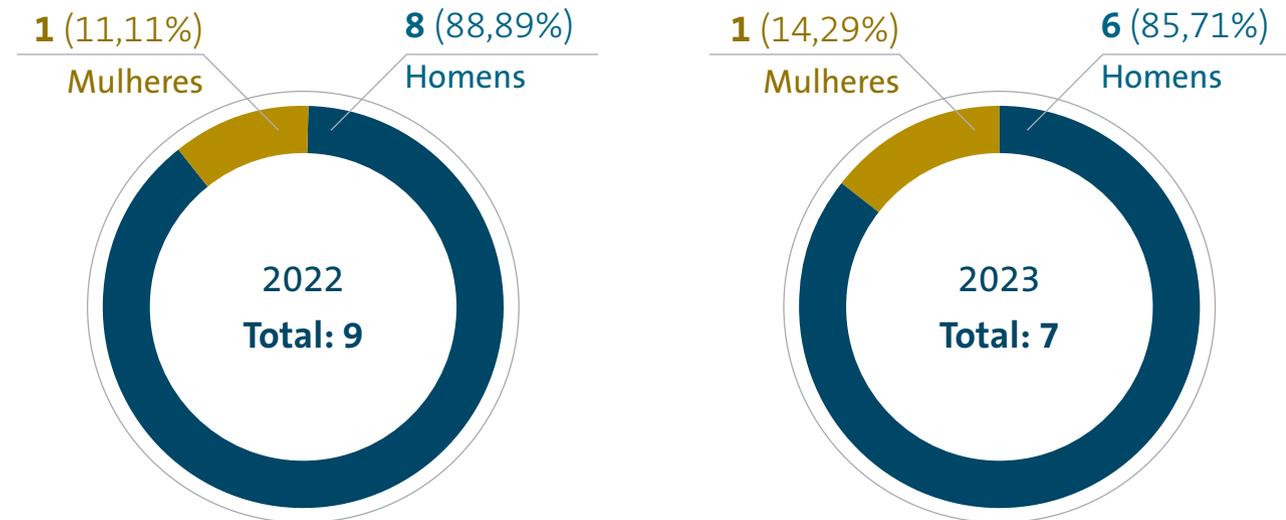
Sempre que necessário, a organização se vale do recurso de avaliação funcional. Assim, podemos oferecer recursos de acessibilidade que levam em consideração as necessidades das pessoas em situação de deficiência e as suas atividades.

Mapeamos os potenciais impactos negativos da falta de diversidade e inclusão para a reputação e as finanças da empresa. Esse risco, que poderia afetar acionistas, investidores e trabalhadores próprios, é mitigado por diversas iniciativas para promover uma cultura inclusiva, coordenadas pela Gerência Executiva e pela Gerência de Cultura, Desenvolvimento e Diversidade.

Pretendemos criar uma política específica para diversidade e inclusão, e antecipadamente já fizemos alterações significativas dentro de temáticas de remuneração e benefícios e de saúde ocupacional. Durante o período de relato, não foram registradas quaisquer ocorrências relacionadas à discriminação.

Diversidade em órgãos de governança e empregados – 2022 e 2023* GRI 405-1

Membros do Comitê Executivo



* Cálculo com base de funcionários ativos em 31.12.2023, excluindo expatriados, estagiários e aprendizes administrativos. Não há indivíduos de grupos minoritários e/ou vulneráveis integrantes dos órgãos de governança da organização.

Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e pelos homens – 2023* GRI 405-2

Razão mulheres x homens	Salário-base (R\$)	Remuneração (R\$)
Comitê Executivo	0,81	0,87
Gerentes executivos	1,09	1,04
Gerentes seniores	N/A**	N/A**
Gerentes	0,97	1,05
Coordenadores	1,28	1,23
Profissionais	0,89	0,88
Consultores	0,84	0,80
Aprendizes	0,84	1,03
Estagiários	1	1,02

* A VWFS Brasil calcula o indicador considerando todas as unidades operacionais. Para isso, utiliza a média das remunerações por classificação. As categorias funcionais foram ajustadas para melhor representatividade dos funcionários. A partir da revisão da metodologia da GRI, adotamos 2023 como o ano-base, desconsiderando os dados de 2022 para este item.

** Não é aplicável o cálculo da proporção da categoria funcional gerentes seniores, por não constarem mulheres nesta categoria.



Indivíduos que integram os órgãos de governança por faixa etária – 2023* GRI 405-1

Comitê Executivo



Total: 7

* Dados de 2022 não informados.

Percentual de funcionários de grupos minoritários e/ou vulneráveis por categoria funcional – 2023* GRI 405-1

	Nº de funcionários de grupos minoritários	Percentual
Negros		
Executivos	0	0
Profissionais	72	13,09
Consultores	0	0
Coordenadores / gerentes	2	3,77
Gerentes executivos e gerentes seniores	0	0
Total	74	11,28

	Nº de funcionários de grupos minoritários	Percentual
PcDs		
Executivos	0	0
Profissionais	27	4,91
Consultores	0	0
Coordenadores / gerentes	0	0
Gerentes executivos e gerentes seniores	0	0
	27	4,12
Total	101	15,40

* Não há registro e, portanto, disponibilidade dos dados do grupo LGBTQIAPN+ tanto do ano de 2022 quanto de 2023. As categorias funcionais foram ajustadas para melhor representatividade dos funcionários. A partir da revisão da metodologia da GRI, adotamos 2023 como o ano-base, desconsiderando os dados de 2022 para este item.

Gestão e desenvolvimento

GRI 401-2, 401-3

Em 2023, a VWFS Brasil focou esforços no reforço da cultura organizacional e na aproximação entre as equipes e seus gestores. Investimos R\$ 1,05 milhão em treinamentos, com 11.820 horas de atividades, abrangendo desde estagiários até o *C Level*.

Revisamos o banco de talentos e o planejamento da sucessão para os próximos anos, em linha com a visão de sustentabilidade. Por meio do projeto *Hello Success*, preparamos a força de trabalho para o uso de um novo sistema de gestão de recursos humanos em 2024.

O Grupo Volkswagen adotou globalmente a *SAP SuccessFactors*, plataforma digital de gestão de recursos humanos baseada em computação em nuvem. Esse sistema de gestão oferece melhor entendimento sobre o impacto do capital humano no negócio.

Por meio de uma ampla variedade de módulos, é possível gerenciar aspectos como recrutamento e seleção, gestão de desempenho,

aprendizado e desenvolvimento, gestão de talentos e gestão da folha de pagamento.

Também é possível fazer a inter-relação de dados para análises preditivas, com as devidas autorizações de acesso. Assim, será possível viabilizar ações mais assertivas que ampliem as bases do diálogo transparente e aumentem a satisfação dos funcionários.

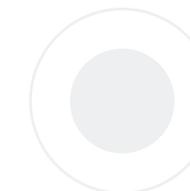
A mudança requereu um grande esforço de padronização das unidades da empresa em diferentes países, bem como a adequação da matriz às características regionais.

Um exemplo foi a inclusão do campo de preenchimento do nome social – nome pelo qual as pessoas transgênero e travestis reivindicam ser chamadas para refletir sua identidade de gênero. A plataforma passou a adotar globalmente a prática, a partir da luz colocada sobre o tema pelo time da VWFS Brasil.



R\$ 1,05
milhão

investidos em treinamentos,
com 11.820 horas de atividades



Algumas práticas que já adotamos, como divulgar com transparência para a organização todas as posições de trabalho em aberto – exceto as confidenciais –, serão potencializadas com o uso da tecnologia. A abertura de vagas internacionais no grupo, por exemplo, ganhará mais visibilidade interna.

Pessoas transgênero e travestis podem informar seu nome social na plataforma de gestão de funcionários do Grupo Volkswagen. A prática foi adotada globalmente por sugestão do time da VWFS Brasil.

Aperfeiçoamento de competências

GRI 404-2

A VWFS oferece diversos programas de aperfeiçoamento de competências para seus funcionários. Nossos cursos e treinamentos internos abrangem escopos como:

- técnicas para operações próprias;
- conformidade e ética;
- diversidade e inclusão;
- segurança no trabalho;
- gerenciamento de projetos;
- tecnologia e ferramentas internas;
- habilidades de liderança;
- segurança de dados;
- habilidades de comunicação; e
- direitos humanos.



Também damos apoio financeiro para cursos de idiomas e outros cursos externos livres, em parceria com instituições de ensino e com plataformas digitais de treinamento.

Para os funcionários que se aposentam, oferecemos assistência por meio do pagamento de 150% do salário como abono, aplicável a funcionários com mais de oito anos na empresa, desde que informem a empresa em até 90 dias do deferimento.

Protagonismo e diálogo

GRI 404-2

A VWFS Brasil valoriza o protagonismo de seus funcionários quando o tema é autodesenvolvimento. Por isso, orientamos lideranças e liderados a desenharem planos de desenvolvimento individual, que podem evoluir ao longo do ano.

Anualmente, há um encontro na Alemanha de representantes de funcionários de todos os escritórios no mundo. Dois representantes da VWFS Brasil participam desse encontro.

Em nível local, a empresa conta também com uma representação interna de funcionários, que existe além do sindicato de funcionários. Ela segue o modelo da matriz, visando a uma gestão participativa e contemporânea.

Uma novidade no Programa de Integração de Novos Funcionários foi a criação do *Café com o CEO*,

reunião mensal do diretor-presidente com a área de Recursos Humanos e os admitidos no período.

Tivemos uma pequena evolução na pesquisa de satisfação interna de funcionários (ENPS na sigla em inglês) em comparação com 2022, fato positivo em um ano caracterizado pela contenção de despesas.

Em resposta a uma demanda da ENPS, criamos em julho o *CEO na escuta*, fórum no qual o diretor-presidente se reúne individualmente com cada diretor para entender os pontos em que é necessário melhorar.

Outra iniciativa de promoção do diálogo é o *Oi RH*, fórum mensal que compartilha os principais projetos da área com as lideranças por meio de videoconferência.

Para os próximos anos, um desafio da área é a preparação diferenciada das lideranças para lidar com expectativas e cobranças em um ambiente

de negócios cada vez mais dinâmico. Outra frente importante é a preparação da força de trabalho para lidar com novos conhecimentos e tecnologias, como a inteligência artificial.

Também é prioridade para o futuro ampliar o investimento em programas de saúde focados tanto na prevenção voltada para o bem-estar das pessoas quanto na redução de custos para a organização.

NOSSA ESTRUTURA DE DESENVOLVIMENTO, CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO SE DESENVOLVE POR MEIO DE DIVERSAS AÇÕES QUE OCORREM SIMULTANEAMENTE, TAIS COMO:

- programas de formação de lideranças;
- trilha de treinamentos essenciais;
- *Café com o CEO* e liderança;
- treinamento *on demand* relacionado ao plano individual;
- capacitação sobre diversidade e inclusão.





Horas de capacitação por gênero -2023* GRI 404-1

			
Homens	Mulheres	TOTAL	
347	309	656	Número de funcionários
25.288	16.431	41.719	Horas de treinamento
72,87	53,17	63,59	Média de horas de treinamento

* Em 2022, o indicador 404-1 não foi analisado. Conforme o descrito no indicador 405-1, a instituição não aborda as autodeclarações de gênero.

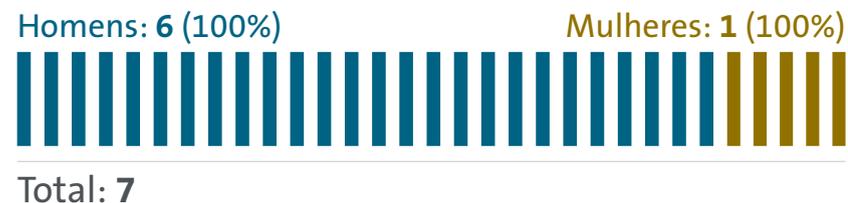
Média de horas de capacitação por categoria funcional – 2023* GRI 404-1

Categoria	Média de horas
Comitê Executivo	81
Gerentes executivos	39
Gerentes seniores	21
Gerentes	68
Coordenadores	101
Profissionais	60
Consultores	51
Aprendizes	471
Estagiários	94
Diretor	6

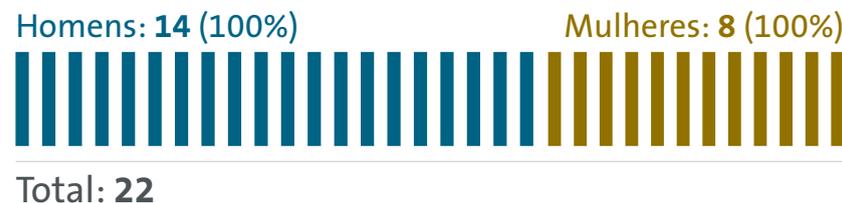
* Os funcionários que anteriormente ocupavam a função de aprendiz administrativo, por serem contratados pela CLT, tiveram suas horas contabilizadas juntamente com as dos demais profissionais. A categoria “aprendiz” se refere especificamente ao programa de Jovem Aprendiz.

Funcionários que recebem análises de desempenho por categoria funcional – 2023* GRI 404-3

Comitê Executivo



Gerentes



Consultores



Gerência Executiva



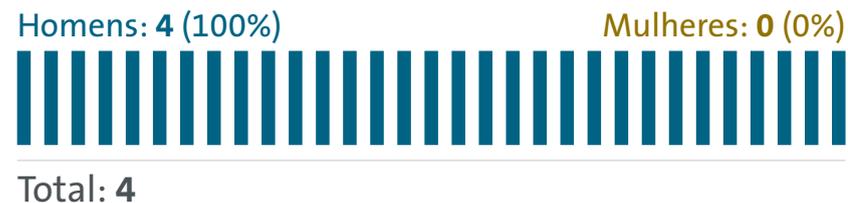
Coordenadores



Total



Gerentes seniores



Profissionais



* O indicador foi aprimorado e 2023 passa a ser ano-base, não sendo aplicável a comparação histórica.

Pesquisa de clima organizacional

Em 2023, fizemos a pesquisa de clima Great Place to Work e, dos 472 funcionários que responderam o questionário, 86% dizem que a VWFS Brasil é um ótimo lugar para trabalhar.

Os pontos positivos mencionados incluem:

- remuneração e benefícios;
- ambiente acolhedor e respeitoso;
- solidez e boa reputação da empresa;
- oportunidades de aprendizado e desenvolvimento;
- cultura de respeito à diversidade e à inclusão.

Algumas reivindicações de melhoria:

- mais flexibilidade no modelo de trabalho híbrido;
- plano de carreira mais claro e estruturado;
- contratação de mais pretos e pardos;
- melhoria nos benefícios;
- mais treinamentos para desenvolvimento pessoal.

Great
Place
To
Work®

Certificada
2023
Brasil™



Cada crítica e sugestão está sendo cuidadosamente considerada, em um ambiente de confiança, colaboração e busca de evolução coletiva.

Benefícios

GRI 401-2

Todos os funcionários e seus dependentes têm direito aos planos médicos oferecidos pela organização. Os planos odontológicos são também oferecidos aos funcionários e dependentes, mas ainda não incluem os executivos.

A empresa incentiva atividades que proporcionam o bem-estar físico e mental, oferecendo benefícios como o programa de bem-estar corporativo Gympass (que em maio de 2024 passou a se chamar Wellhub).

Também está disponível para funcionários e terceiros o nosso serviço de assistência ambulatorial. O Departamento Médico faz atendimento *in loco* de urgências e emergências, com acompanhamento e suporte de serviço social.

Os benefícios-padrão e facilidades para os funcionários em jornada de trabalho integral são os seguintes:

- complementação previdenciária em afastamentos;
- licença-maternidade/paternidade estendida;
- plano de saúde;
- seguro de vida (optativo);
- plano de previdência privada;
- plano pecúlio;
- auxílio-refeição;
- auxílio-alimentação;
- seguro de acidente pessoais;
- plano odontológico;
- cartão mobilidade/ajuda de custo;
- restaurante e ambulatório no local de trabalho;
- aplicativo Gympass, que oferece acesso a academias;
- *day off* (dia de folga na data do aniversário, com crédito adicional de R\$ 100 no tíquete alimentação para compra de um bolo).



Auxílio-creche também para homens

Em 2023, a empresa passou a conceder o benefício do auxílio-creche também para homens, de maneira a contemplar várias configurações familiares e vários grupos de identidade de gênero.

Licença-maternidade e paternidade – 2022 e 2023* GRI 401-3

	2022	2023
Total de empregados		
Homens	262	347
Mulheres	303	309
Empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade com início no ano vigente e com término no ano vigente		
Homens (início ano vigente, término ano vigente: A)	2	0
Mulheres (início ano vigente, término ano vigente: B)	5	6
Homens (início ano anterior, término ano vigente: C)	0	0
Mulheres (início ano anterior, término ano vigente: D)	9	7
Empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade no ano vigente, e cuja licença termina no ano seguinte		
Homens (início ano vigente, término ano seguinte: E)	0	0
Mulheres (início ano vigente, término ano seguinte: F)	7	2

* Os dados reportados do ano e/ou cuja licença termina no ano seguinte não incluem homens com licença-paternidade, por isso a taxa de retenção e a taxa de retorno para o gênero masculino encontram-se zeradas.

	2022	2023
Empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade no ano vigente		
Homens (A + E)	2	0
Mulheres (B + F)	12	8
Empregados com expectativa de retorno no ano vigente		
Homens (A + C)	2	0
Mulheres (B + D)	14	13
Empregados que retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade		
Homens (ano vigente: G) (valor máximo = A+C)	2	0
Mulheres (ano vigente: H) (valor máximo = B+D)	5	13
Empregados que NÃO retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade		
Homens ((A+C)-G)	0	0
Mulheres ((B+D)-H)	9	0

	2022	2023
Empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença-maternidade/paternidade no ano anterior		
Homens (ano anterior: I)	Item não disponível	11
Mulheres (ano anterior: J)	Item não disponível	4
Empregados que voltaram a trabalhar após a licença-maternidade/paternidade e que ainda estiveram empregadas 12 meses após o retorno ao trabalho		
Homens (L) (valor máximo = I)	9	11
Mulheres (M) (valor máximo = J)	9	14
Taxa de retorno		
Homens ($G/(A+C)$)	100%	Não aplicável*
Mulheres ($H/(B+D)$)	36%	100%
Taxa de retenção		
Homens (L/I)	100%	100%
Mulheres (M/J)	100%	100%

* O total de homens que retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença-paternidade, foi de zero.

Acordos coletivos de trabalho

GRI 2-30

Em 2023, o percentual da força de trabalho coberta por acordos de negociação coletiva foi de 86,74%, cobrindo 569 dos 656 funcionários. O cálculo não contempla os aprendizes administrativos.

Para os cargos de confiança compreendidos pelos funcionários dos cargos consultor, coordenador, gerente, gerente executivo, gerente sênior e membro do Comitê Executivo, o reajuste salarial por data-base se dá de forma não linear, com percentual aprovado pela matriz na Alemanha.



86,74%

da força de trabalho está coberta por acordos de negociação coletiva



Saúde, segurança e bem-estar

Criar as condições para que nossos funcionários convivam em um ambiente saudável, seguro e agradável é prioridade da VWFS Brasil.

Temos um olhar especial para o tema e adotamos políticas corporativas que nos permitem ir além das obrigações previstas pela legislação e normas regulamentadoras.

Elas abrangem desde campanhas para prevenção de enfermidades e acidentes a convênios para a promoção de atividades físicas.

Também incluem a avaliação das condições ergonômicas dos postos de trabalho e o monitoramento de indicadores que possibilitem a melhoria contínua de processos.

Nosso sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho abrange todos os trabalhadores, incluindo terceiros



Gestão da saúde e segurança

GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6,
403-7, 403-8, 403-9, 403-10, 416-1, 416-2

A VWFS Brasil aborda proativamente a saúde e segurança dos funcionários, priorizando políticas e práticas que superam as obrigações legais. Todos os processos envolvem a participação dos trabalhadores, por meio de grupos de representantes internos dos empregados (RIE) e comitês de gestão de saúde e segurança (Cipa).

Nosso sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho abrange todos os trabalhadores, incluindo terceiros. Focamos nos impactos negativos e positivos sobre as pessoas e seus direitos, implementando medidas para avaliar ergonomicamente os funcionários de forma pontual e promover um ambiente de trabalho saudável.

A eficácia dessas ações é validada por auditorias internas, avaliações de impacto e *feedback* de *stakeholders*. Elas resultam na criação de programas internos e campanhas de saúde preventiva com envolvimento total dos funcionários ([veja o quadro na página 79](#)).

O serviço médico assistencial é responsável por ações de acolhimento, diagnóstico, tratamento inicial, encaminhamento ao especialista e/ou serviço social necessário.

O serviço de saúde ocupacional rastreia e detecta precocemente os agravos à saúde relacionados ao trabalho, protegendo e preservando a saúde dos funcionários.

O serviço social realiza triagem psicossocial dos funcionários, mapeando a demanda visível e a oculta. Também faz o acompanhamento social aos admitidos e dá orientações aos funcionários e familiares sobre convênios e benefícios.

Fazemos avaliações periódicas de risco dos ambientes de trabalho. Também oferecemos treinamentos e capacitações em saúde e segurança para os funcionários, que incluem integração para novos funcionários, prevenção de quedas, combate a incêndios, ergonomia, primeiros socorros, comunicação de riscos, prevenção de doenças ocupacionais, segurança de máquinas e equipamentos, e outros temas.

Trabalhadores cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho – 2023 GRI 403-8

	Empregados	Trabalhadores que não são empregados (terceiros)
Número total de indivíduos	656	173
Número de indivíduos que estão cobertos pelo sistema	656	173
Percentual de indivíduos que estão cobertos pelo sistema	100	100
Número de indivíduos cobertos por um sistema que tenha sido auditado internamente	656	173
Percentual de indivíduos cobertos pelo sistema que foi auditado internamente	100	100
Número de indivíduos cobertos por sistema que tenha sido certificado por uma terceira parte independente	656	173
Percentual de indivíduos que estão cobertos por sistema que tenha sido auditado internamente ou certificado por uma parte externa	100	100

Acidentes de trabalho – 2023 GRI 403-9

Classe	Empregados	Trabalhadores que não são empregados (terceiros)
Número de horas trabalhadas	23.520.000	10.380.000
Base de número de horas trabalhadas	200.000	200.000
Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	0
Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	0
Número de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0	0
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0	0
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	1	0
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	0,01	0

Nosso sistema está adequado às Normas Reguladoras do Ministério do Trabalho e Emprego e cobre todos os funcionários e trabalhadores. Suas atribuições são:

- desenvolvimento de programas de prevenção e promoção de saúde;
- campanhas de saúde;
- realização de exames ocupacionais; e
- aplicação de questionário epidemiológico.

No ano, não registramos óbitos nem casos de doenças profissionais de comunicação obrigatória entre funcionários e terceiros.

As principais doenças profissionais identificadas foram lesões por esforços repetitivos e distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (LER/Dort), estresse ocupacional e problemas de saúde mental.

Promoção da saúde

A VWFS mantém sigilo sobre as informações pessoais relacionadas à saúde dos trabalhadores e trabalhadoras, em conformidade com a legislação e a política de privacidade.

Temos diversas iniciativas para facilitar o acesso a serviços médicos e de saúde não relacionados ao trabalho, como planos de saúde complementares, clínicas ou centros de saúde, programas de bem-estar, horários flexíveis, reembolso de despesas médicas e educação em saúde.

Também são oferecidos programas e iniciativas de promoção da saúde e prevenção de doenças não relacionadas ao trabalho, como campanhas de vacinação, educação em saúde, educação sobre segurança em casa e campanhas de prevenção ao câncer. Esses serviços e programas estão disponíveis durante o expediente de trabalho e são estendidos aos familiares dos funcionários.

Ações de saúde preventiva interna – 2023

Mês	Ação
Fevereiro	Ação de carnaval: Folia consciente
Abril	Campanha de vacinação contra a gripe Covid-19, nova variante
Junho	Febre maculosa
Julho	Término da Campanha do Agasalho
Setembro	Atenção às complicações da gripe, do calor e do coronavírus
Outubro	Campanha Outubro Rosa (prevenção e diagnóstico precoce do câncer de mama e de colo do útero); Participação treinamento brigada
Novembro	Campanha Novembro Azul (prevenção e diagnóstico precoce do câncer de próstata e outras doenças masculinas)
Dezembro	Campanha Dezembro Laranja (prevenção do câncer de pele)



Avaliação de riscos

Como as atividades da organização são administrativas, não existem riscos iminentes de perigo. Em 2023, tivemos uma única ocorrência de acidente de trabalho de comunicação obrigatória: uma queda. Adotamos controles administrativos, treinamentos e ações de conscientização para o uso de EPIs.

Os processos rotineiros utilizados para identificar e avaliar perigos e riscos nos locais de trabalho incluem inspeções de segurança, avaliação de riscos ergonômicos, análise de acidentes e incidentes, avaliação de riscos físicos e simulações de emergência.

Os processos não rotineiros envolvem a avaliação de riscos de:

- exposição a produtos químicos;
- tarefas específicas;
- projetos de construção;
- casos de não conformidade;

- impactos de mudanças organizacionais; e
- projetos especiais.

A VWFS Brasil disponibiliza estruturas como endereços específicos para a equipe de saúde e segurança do trabalho, comitês dedicados à saúde e segurança, comunicação por meio da liderança direta e garantias expressas no código ético para que os trabalhadores relatem perigos sem punições.

Além disso, a empresa tem políticas que garantem o direito de os trabalhadores se retirarem de situações perigosas no trabalho, por meio da inspeção do local, *checklists* e registros.

Em caso de incidentes, são realizadas etapas como registro do incidente, investigação da periculosidade envolvida no incidente e melhorias no sistema para prevenir futuros acidentes.

A empresa exige dos trabalhadores terceirizados os documentos comprobatórios da periculosidade, como laudo técnico de condições ambientais de

trabalho (LTCAT) e os certificados de treinamento, conforme as normas regulamentadoras.

No prédio matriz em São Paulo, a organização conta com a presença de dois bombeiros no horário comercial e de um no horário noturno, feriados e finais de semana. Suas atribuições incluem fazer vistorias, testes e treinamentos com o contingente do prédio. Anualmente, realizamos simulados de abandono de prédio e de acidentes.



Satisfação dos clientes

FS14

Temos diversas iniciativas voltadas para aprimoramento da experiência dos nossos clientes e parceiros ([veja na página 86](#)). Destacamos, em 2023, as inovações tecnológicas que melhoraram a jornada de contratação dos nossos produtos e serviços e o relacionamento com clientes.

As pesquisas de satisfação são realizadas de forma recorrente para avaliar como tem sido a experiência dos clientes conosco. Também temos total atenção ao canal Reclame Aqui, mantendo reputação boa.

No ano, o índice de satisfação dos consumidores finais foi de 86,2%, um patamar elevado e próximo ao que tivemos em 2022, quando houve um crescimento considerável. Já em relação às concessionárias, o nível de satisfação é ainda mais elevado, atingindo 92,5% em 2023.

Os indicadores-chave de desempenho (KPIs na sigla em inglês) e o andamento das ações são acompanhados pelo Comitê de Clientes.

Contamos com iniciativas para remover barreiras a PcDs, como o atendimento telefônico para pessoas com deficiência auditiva e o atendimento pelo Torq, nosso assistente virtual pelo WhatsApp

com escrita e menu de fácil navegação.

Além disso, este relatório anual foi elaborado com *design* universal de acessibilidade.



86,2%

foi o índice de satisfação dos clientes em 2023 e 92,5%, o das concessionárias

Índice de satisfação



Capacitações

GRI 408-1, 409-1, 410-1

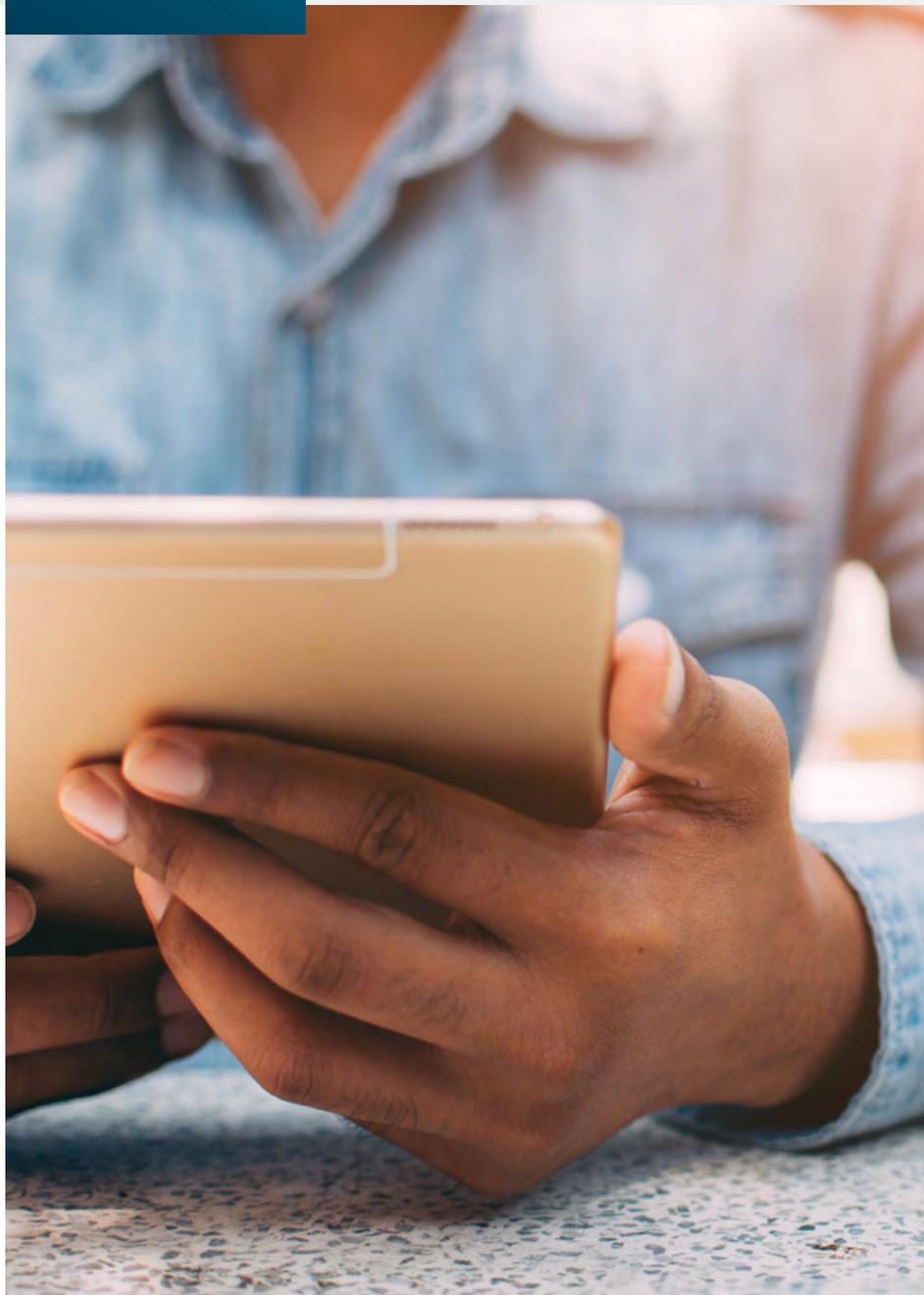
A empresa realiza capacitações em direitos humanos com seus funcionários e também com os funcionários de empresas contratadas que fornecem pessoal de segurança. Em 2023, 100% do pessoal de segurança recebeu capacitações em políticas ou procedimentos de direitos humanos.

A VWFS não tem operações com riscos de trabalho infantil ou de exposição de trabalhadores jovens a atividades perigosas. Adotamos medidas para garantir conformidade com a política de responsabilidade e risco socioambiental. Embora alguns serviços contratados possam estar relacionados a áreas de alto risco social, a empresa não identificou riscos significativos em suas operações.

Também não temos operações ou fornecedores com riscos de trabalho forçado ou análogo ao escravo. Apesar de alguns serviços contratados, especialmente na área de comunicação e marketing, possam estar classificados na Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) com exposição a risco social alto, não foram identificados riscos significativos.



Adotamos diversos procedimentos para garantir a conformidade da empresa e dos nossos fornecedores com a política de responsabilidade socioambiental



Comunicação externa

A estratégia de comunicação externa da VWFS Brasil, executada por assessoria especializada, buscou evidenciar a organização via sugestões de pauta a jornalistas, entrevistas, artigos, encontros de relacionamento e participação em eventos do setor automotivo.

Com 170 publicações na imprensa ao longo do ano, a companhia esteve presente nos principais veículos de mídia voltados para finanças do país, como Valor Econômico, Exame, Época Negócios, Agência Estado, Forbes, CNN, IstoÉ Dinheiro e IG Economia.

Nossas iniciativas também foram divulgadas em publicações do setor automotivo, como Auto-data, Automotive Business e Auto Indústria; de tecnologia, como Mobile Time, TI Inside e

InfoChannel; e de comunicação e propaganda, como Clube da Criação, Grandes Nomes da Propaganda e da Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje).

Também atuamos por meio da Fundação Grupo Volkswagen (FGVW), que investe em ações de educação e desenvolvimento de comunidades com recursos de um fundo constituído pela Volkswagen.



Leia mais em
Desempenho social



Engajamento de *stakeholders*

GRI 2-29, 207-3

Mantemos um diálogo permanente com seus públicos de interesse sobre responsabilidade fiscal e tributária. As preocupações sobre o tema são avaliadas por meio de pesquisas, reuniões e consultas, que contribuem para o aprimoramento de nossas práticas e políticas.

Nosso relacionamento com as autoridades fiscais é de cooperação proativa. Adotamos diversas ações para garantir o cumprimento das leis e regulamentações, incluindo auditoria interna, monitoramento de mudanças na legislação e consultoria especializada.

Temos uma abordagem transparente em nossas Demonstrações Financeiras. Quando questionamentos fiscais relevantes são identificados na mídia ou nos *sites* dos tribunais, fazemos validações ativas com clientes.

A empresa realiza ações de *advocacy* em políticas públicas referentes a tributos, como a defesa de

mudanças na legislação tributária, a promoção de transparência fiscal e a participação em grupos de interesse e associações setoriais.

Os princípios éticos de nosso relacionamento com prestadores de serviços estão sintetizados no Código de Conduta de Fornecedores e na cartilha Prevenção e combate aos crimes de lavagem de dinheiro, corrupção e financiamento ao terrorismo.

Uma das principais exigências na contratação de parceiros e fornecedores é a apresentação de certidões fiscais negativas de débito.

Temos como objetivos garantir a total regularidade fiscal das empresas do grupo e evitar planejamento tributário abusivo. Nossa meta é manter a regularidade fiscal por meio de certidões negativas de débitos emitidas com regularidade.

Nossos principais *stakeholders*



Funcionários



Representantes autorizados



Consumidores



Lojas multimarcas



Investidores



Parceiros de negócios



Marcas



Fornecedores



Concessionárias



Credores

Objetivos do engajamento para cada público

GRI 2-29



Funcionários

Fortalecer a cultura e o senso de pertencimento.



Marcas

Fortalecer relacionamentos e contribuir para o desenvolvimento de novos projetos.



Concessionárias, representantes autorizados, lojas multimarcas e parceiros de negócios

Construir e manter relacionamentos para gerar mais negócios e lucratividade.



Clientes e investidores

Aumentar a satisfação, a lealdade e a reputação institucional.



Fornecedores

Assegurar melhores práticas de mercado para atender às necessidades dos clientes.



Iniciativas para clientes e parceiros de negócios

GRI 2-29

- Pesquisas de satisfação com consumidores;
- *Close the Loop*, sistema que ajuda a responder o *feedback* do cliente e a atender às suas expectativas;
- Clube de Clientes;
- Tecnologias centradas no usuário para melhorar os serviços;
- Apoio a iniciativas culturais e sociais;
- Campanhas especiais para clientes;
- Lançamento de produtos e serviços que envolvem veículos elétricos;
- Lançamento da versão do Portal do Cliente para dispositivos móveis;
- Consolidação do projeto *Sales Force* para atendimento por omnicanalidade;
- Lançamento de aplicativo para autoavaliação do desempenho das concessionárias;
- Melhorias nos programas de assinaturas de veículos;
- Lançamento da função Frotista na plataforma digital;
- Adoção da linguagem simples e visual nos contratos;
- Atendimento aos clientes pelo WhatsApp.

Estratégia e visão de futuro

- Rumo à descarbonização
- Investimentos e alocação de capital
- Riscos e oportunidades
- Visão de sustentabilidade





Rumo à descarbonização

A eletrificação dos transportes, o desenvolvimento e uso de biocombustíveis, os veículos conectados e a mobilidade como serviço são quatro macrotendências que estão moldando o futuro da indústria automotiva na transição para uma economia de baixo carbono.

Essas mudanças já fazem parte do presente, impactando não apenas os tipos de veículos que serão utilizados, como também o modelo de negócio das montadoras.

A receita das empresas está migrando dos veículos movidos a combustão para modelos elétricos com zero emissões e para serviços de mobilidade.

Surge também um novo perfil de consumidor, mais consciente sobre os impactos de suas ações na saúde do planeta.

A VWFS Brasil está disposta a assumir um papel de protagonismo nesse novo mercado, em sintonia com seus valores e com as expectativas de seus clientes.

Investimentos e alocação de capital



30 mil

contratos de
financiamento
consolidaram o
Car Bank em 2023

Um dos investimentos mais significativos de 2023 foi o fortalecimento da marca Car Bank, criada no ano anterior para posicionar a VWFS Brasil no segmento de veículos usados.

Alocamos R\$ 100 milhões em inovação tecnológica, ampliação de parcerias com a rede de concessionárias e reforço do capital humano.

Ao longo do ano, o sucesso do Car Bank consolidou a presença da empresa nesse mercado, com mais de 30 mil contratos de financiamento negociados, 2.200 lojas cadastradas e mais de cem contratações de profissionais da área comercial.

Em novembro, a controlada LM Soluções de Mobilidade realizou sua oitava emissão de debêntures no mercado, no valor de R\$ 800 milhões. Essa foi a terceira captação de recursos feita pela companhia dentro da estrutura societária do Grupo Volkswagen. Os recursos serão utilizados no reforço do posicionamento no setor brasileiro de mobilidade.



Inovação e tecnologia

GRI 418-1, FN-CF-220a.2, FN-CF-230a.3

Em 2023, a VWFS adotou diversas inovações tecnológicas relevantes, com benefícios tangíveis e intangíveis para os negócios. Tivemos ganhos em escalabilidade e em agilidade, assim como na melhoria da experiência dos usuários.

Uma das prioridades da companhia foi o aumento da maturidade na proteção da privacidade de nossos públicos de interesse.



Todos os processos relativos à segurança dos dados pessoais foram reavaliados e reforçados. Também modernizamos o desenvolvimento e as aplicações da empresa em nuvem, o que viabilizou a redução de custos e a melhoria de processos.

Adotamos processos que visam atender aos requisitos de confidencialidade, integridade, autenticidade e disponibilidade das informações. Nossas principais medidas incluem:

- Autenticação de usuários por meio de *logins*, senhas e duplo fator de autenticação.
- Criptografia de dados.
- Prevenção e detecção de intrusões, com proteção em dispositivos, varreduras e monitoramento de acessos.
- Prevenção de vazamento de informações, com conscientização em segurança da informação.

- Atualizações regulares de sistemas e escaneamento de rede para identificar vulnerabilidades.
- Rastreabilidade por meio de registros de atividades para investigações.
- Controle de acessos, incluindo análise de transações sistêmicas e perfis de acesso.
- Segmentação de redes para proteção interna.
- Rotinas de *backup* e plano de recuperação de desastres para garantir a continuidade de negócios.
- Desenvolvimento seguro de sistemas, com revisões de código e avaliações de novas tecnologias.
- Autoavaliação anual do Sistema de Gestão da Segurança da Informação, visando à redução de vulnerabilidades e identificação precoce de riscos.
- Registro e gestão de incidentes de segurança, conforme políticas internas e regulamentações.

Durante o período do relato, não houve queixas comprovadas relacionadas à violação da privacidade do cliente. Também não foi identificado nenhum vazamento, furto ou perda de dados pessoais que representasse risco ou dano relevante aos titulares dos dados.

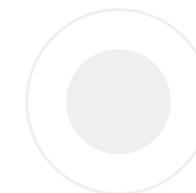
No período, investimos aproximadamente R\$ 20 milhões na nossa jornada de transformação digital, substituindo tecnologias legadas por soluções em linha com o estado da arte do desenvolvimento tecnológico. Esses aportes contribuíram de forma significativa para o nosso bom resultado econômico-financeiro.

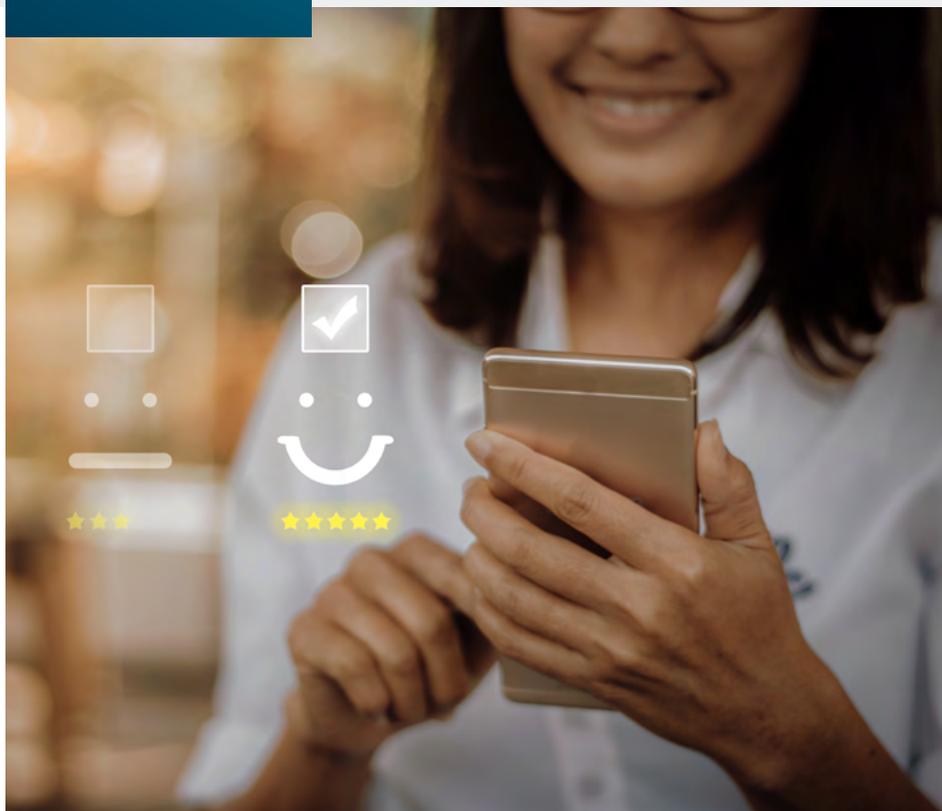
Um conceito tecnológico que deve ganhar peso crescente no mundo corporativo nos próximos cinco anos é a observabilidade. Trata-se da capacidade de entender e monitorar o desempenho de sistemas complexos, para identificar e solucionar falhas de forma eficaz.

Ferramentas voltadas para a observabilidade terão papel cada vez mais importante no monitoramento da jornada dos usuários em tempo real, de modo a oferecer informações mais precisas aos gestores para a tomada de decisões. Estamos atentos a essa macrotendência e preparados para adotá-la no momento adequado.



Em 2023, investimos
R\$ 20 milhões em
transformação digital





Assistente virtual

Lançado em agosto de 2022, o assistente virtual Torq – uma alusão ao torque do motor do automóvel – tornou o relacionamento com os clientes mais próximo e digitalizado. A VWFS Brasil foi o primeiro banco do setor automotivo a adotar o serviço, inicialmente para responder perguntas frequentes dos usuários.

Em janeiro de 2023, suas funcionalidades foram ampliadas. Entre as opções oferecidas está a possibilidade de administrar o contrato de financiamento, com a geração de documentos como a segunda via de boletos, extrato de pagamentos e cópia de contrato.

O assistente também faz simulações para antecipação ou quitação das parcelas e configura ofertas de financiamento para aquisição do próximo veículo Volkswagen.

Essa digitalização resultou na redução de mais de 25% na operação do *call center*, gerando um retorno financeiro 13 vezes superior ao valor do investimento.

No ano, a ferramenta contabilizou uma média de 30 mil sessões de atendimento por mês, totalizando mais de 390 mil sessões. A nota de avaliação média pelos usuários é de 4,6 de 5.

Atualmente, o Torq responde de forma automatizada a mais de 50% das solicitações vindas dos clientes de financiamento.



+ de 50%

das solicitações
de contato são
realizadas via Torq

Principais iniciativas em inovação

- **Reforço ao Car Bank** – A consolidação do nosso negócio de veículos usados multimarcas representou um desafio considerável, por demandar o uso de sistemas digitais compatíveis com a rápida expansão desse segmento;
- **Migração para a Embracon** – Fizemos a migração dos dados de mais de 1 milhão de clientes de consórcios para a empresa parceira, uma mudança estratégica. A Embracon passou a ser responsável pelos serviços de administração em todo o país;
- **Assinatura digital via biometria facial** – Com a implantação da nova tecnologia, foi possível reduzir o número de contratos físicos de 60% para 15% do total e a nossa expectativa é reduzirmos ainda mais. Para garantir a segurança, usamos recursos de geolocalização e de *liveness detection*, que reconhece se a imagem apresentada é de fato o cliente;
- **Quick Approval** – Esse sistema de aprovação automática de financiamentos faz uma pré-análise de crédito com poucos dados, trazendo agilidade e flexibilidade aos diversos canais de vendas da empresa;
- **Atendimento digital** – O Brasil é o primeiro mercado a implantar o formato de concessionária digital da marca Volkswagen. Flexíveis, enxutas (a partir de 90 m²) e com espaços de convivência, as lojas oferecem tótems com *tablets*, TVs de tela *touch* e óculos de realidade virtual, com o qual os clientes podem “entrar” em todos os veículos do portfólio e montar a configuração ideal do veículo que desejam;
- **Sistema de Contraproposta Automatizada** – O ADS (na sigla em inglês) facilita o *upselling* – estratégia de vendas que busca incentivar o cliente a comprar uma versão mais completa e de maior valor de um veículo, com um prazo melhor de financiamento;
- **Upgrade do Torq** – Nosso assistente virtual passou a fazer o atendimento pós-venda com o uso de inteligência artificial, reforçando a estrutura da Central de Atendimento ao Cliente, que foi reformulada em 2023;
- **Versão mobile do Portal de Clientes** – A atualização do *site* proporciona experiência similar a um aplicativo quando o cliente entra pelo celular, facilitando o acesso às informações do contrato e o relacionamento com a VWFS Brasil;
- **Credit Assignment** – A implantação do modelo de antecipação de recebíveis 100% automatizado trouxe mais benefícios e agilidade ao ecossistema Volkswagen.



Riscos e oportunidades

Em 2023, consolidamos a modernização das áreas de gestão de riscos, crédito e cobrança, e a automação massiva de processos, que estava em curso nos últimos quatro anos.

As mudanças são orientadas a resultados e colocam o cliente no centro do processo. Elas envolvem ações relacionadas à digitalização, segurança da informação e escalabilidade.

Ao longo do ano, incorporamos novas tecnologias para manter a inadimplência estável, abaixo da média do mercado, e para facilitar a formalização de crédito.

A mitigação de riscos foi reforçada com soluções digitais de apoio às decisões humanas, como o aperfeiçoamento da pré-análise de crédito, a oferta

de opções ao cliente na negociação e a validação de identidade por biometria facial, que quase zerou as fraudes no financiamento.

Uma das preocupações da empresa em relação à cibersegurança é reforçar sua cadeia de valor. Para isso, realizamos um trabalho com um grupo de fornecedores críticos – escritórios de cobrança – que testou sua resiliência diante de ataques digitais. Os resultados mostraram que a qualidade das respostas tem melhorado.

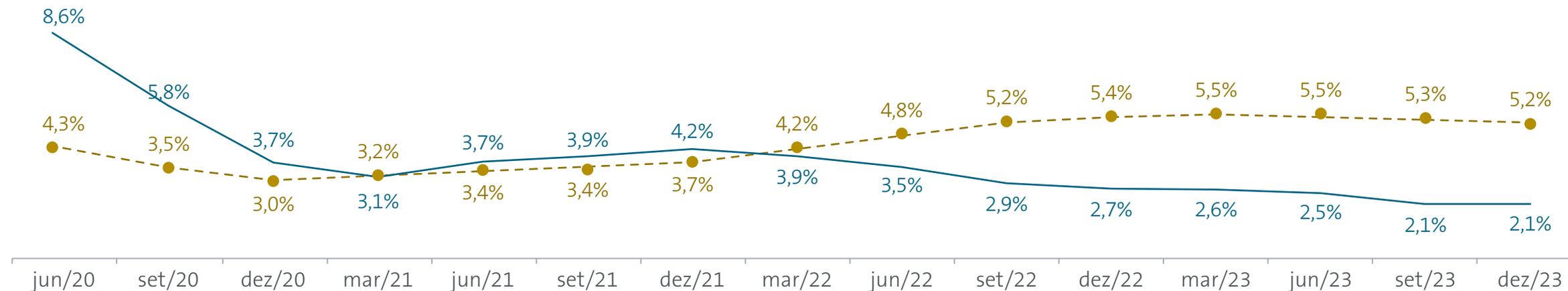
Novas tecnologias contribuíram para manter a inadimplência baixa e facilitar as operações de crédito

Risco - indicadores-chave - 2020 a 2023

	2020	2021	2022	2023
Carteira	19.056	23.663	31.863	37.429
% carteira com atraso superior a 90 dias	2,2%	2,2%	1,8%	2,0%
Provisão	633	706	824	1.140
% provisão/carteira	3,3%	3,0%	2,6%	3,0%
Perdas	696	425	475	531
% perdas/carteira	3,7%	1,8%	1,5%	1,4%

Inadimplência com atraso superior a 90 dias - Banco Volkswagen vs. Mercado*

Crédito Direto ao Consumidor (CDC) - veículos - pessoa física - jun/2020 a dez/2023



Crédito Direto ao Consumidor (CDC) - veículos - pessoa jurídica - jun/2020 a dez/2023



* Valores padrão BRGAAP.

Fonte: Banco Central do Brasil. Estatísticas de Crédito no Sistema Financeiro Nacional. Relatório da Associação Nacional de Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (Acrefi). Elaborado pela VWFS em fevereiro de 2023.

Mercado -●-
BVW Total —



Principais riscos do negócio

Risco estratégico

Trata os possíveis problemas de longo prazo ocasionados por decisões tomadas pela alta direção. Para minimizá-los, os comitês realizam reuniões periódicas de monitoramento e revisão das estratégias internas, em linha com a área de Integridade e Compliance;

Risco de crédito

O risco de crédito está relacionado a fatores externos à companhia que podem prejudicar o pagamento do crédito concedido. Ele varia de acordo com o perfil dos clientes, os produtos e os serviços oferecidos, valor solicitado e instituição que concede o crédito.

Para atender aos objetivos estratégicos e à adequada gestão de riscos, a estrutura de gerenciamento de risco de crédito da VWFS está alinhada às orientações da matriz, aos requerimentos do Acordo de Basileia e às exigências do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil;

Risco de taxa de juros

É determinado como o risco, atual ou prospectivo, do impacto de movimentos adversos das taxas de juros na estrutura de balanço para os instrumentos classificados na carteira bancária (IRRBB) – caso da totalidade das operações da companhia.

A empresa mede, avalia e monitora o risco de taxa de juros de acordo com as políticas, diretrizes e limites operacionais estabelecidos em comitê específico. Essas ações atendem às normas dos órgãos reguladores e se baseiam em modelos alinhados às melhores práticas. Para seu monitoramento e controle, utilizamos estas três metodologias:

- **Economic Value of Equity (EVE)**, que mede a variação no valor presente líquido dos ativos e passivos, de acordo com os choques de taxas de juros e os cenários de estresse;
- **Net Interest Income (NII)**, medida de sensibilidade que simula os impactos das oscilações das taxas de juros no resultado de intermediação financeira; e
- **Teste de estresse**, que avalia o efeito de grandes variações simuladas em taxas de juros;

Risco de liquidez

É a possibilidade de a companhia não ser capaz de honrar obrigações esperadas ou não, correntes e futuras, sem afetar suas operações diárias ou causar perdas significativas. Ou, ainda, de não conseguir negociar seus ativos a preços de mercado no momento da venda. O risco é mensurado, avaliado e monitorado diariamente;

Risco operacional

É a possibilidade de haver perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas, sistemas ou ocorrência de eventos externos. A VWFS Brasil considera os seguintes eventos de risco operacional:

- fraudes interna e externa;
- demandas trabalhistas e segurança deficiente no local de trabalho;
- práticas inadequadas relativas a clientes, produtos e serviços;
- danos a ativos físicos próprios ou em uso;
- situações que acarretem interrupção das atividades; e
- falhas em sistemas, processos ou infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) e na execução, no cumprimento de prazos ou no gerenciamento das atividades;

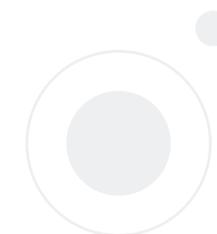
Risco social, ambiental e climático

Define-se o risco social como a possibilidade de ocorrência de perdas para a instituição ocasionadas por eventos associados à violação de direitos e garantias fundamentais ou a atos lesivos ao interesse comum.

Risco ambiental é a possibilidade de ocorrência de perdas para a instituição ocasionadas por eventos associados à degradação do meio ambiente, incluindo o uso excessivo de recursos naturais.

Risco climático, em suas vertentes de risco de transição e de risco físico, é definido como:

- **Risco climático de transição:** possibilidade de ocorrência de perdas para a instituição ocasionadas por eventos associados à transição para uma economia de baixo carbono, em que a emissão de gases do efeito estufa é reduzida ou compensada e os mecanismos naturais de captura desses gases são preservados; e
- **Risco climático físico:** possibilidade de ocorrência de perdas para a instituição ocasionadas por eventos associados a intempéries frequentes e severas. Ele também abrange alterações ambientais de longo prazo, que possam ser relacionadas a mudanças em padrões climáticos.



Visão de sustentabilidade

FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS7, FS8, FN-IN-410a.2, ODS 8

Na VWFS Brasil, os aspectos ambientais, sociais e de governança são integrados aos processos e estratégias de gestão de investimentos por meio do monitoramento de indicadores pela área responsável e pelo Comitê de ESG & Sustentabilidade, conforme estabelecido na Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC).

Adotada em 2022, essa política passou a ser mandatória a partir de janeiro de 2023 para as avaliações de operações de crédito, investimentos, fornecedores relevantes, monitoramento de setor econômico e cliente relevante.



Confira a nossa Política de Responsabilidade e Risco Social, Ambiental e Climático

A PRSAC estabelece as diretrizes para a empresa dar o tratamento adequado às questões sociais, ambientais e climáticas.

Ela também nos orienta a monitorar o cumprimento das ações, avaliar sua efetividade e identificar eventuais necessidades de ajustes. Adicionalmente, nos dá parâmetros para capturar e analisar o nível de exposição dos clientes a esses riscos.

Essa política deverá ser revista anualmente, de acordo com as instâncias de governança estabelecidas e aprovadas pela Diretoria, por três áreas:

- Operacional, Mercado, Liquidez & BCM (Gestão de Continuidade dos Negócios, na sigla em inglês);
- Jurídica; e
- ESG & Sustentabilidade.



Todos os novos produtos ou alterações significativas dos produtos da VWFS Brasil passam pela avaliação de risco social, ambiental e climático, assim como em relação ao risco de lavagem de dinheiro. Os fornecedores relevantes também são avaliados.

A política PTP (*Product Transparency Process*, ou Processo de Transparência de Produtos em português) visa propor uma análise completa antes da alteração de um produto existente ou lançamento de um novo.

Trimestralmente, monitoramos o cumprimento dos objetivos de melhorias ambientais e sociais acordados com os clientes

Essa análise permeia as principais áreas da VWFS Brasil para obtenção dos pareceres técnicos. Assim, conseguimos abranger pontos de vista sobre aspectos distintos, tais como:

- diretrizes organizacionais;
- nível de maturidade do produto;
- necessidades tecnológicas;
- viabilidade financeira; e
- análise legal.

O Departamento de Risco compartilha com o Jurídico e com o de Compliance a análise legal e também faz uma avaliação prévia dos potenciais impactos ambientais.

Quando necessário, realizamos treinamentos com as equipes que aplicam a PRSAC. Em 2023, a equipe de Crédito Corporate passou por novo treinamento abrangendo as diretrizes da PRSAC e processo de avaliação de risco social, ambiental e climático nas operações de crédito pessoa jurídica e alçada de aprovação.



Monitoramos trimestralmente o cumprimento dos objetivos de melhorias ambientais e sociais acordados com clientes, utilizando consultas a listas e notícias relevantes, e informamos aos Comitês de ESG e Riscos.

Esse monitoramento inclui verificação de listas da Softon, que contêm notícias e apontamentos na lista de embargos do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama). Até o momento, não foram identificados descumprimentos significativos por parte dos clientes.



Estamos realizando uma análise interna para determinar o valor monetário destinado a produtos com benefícios sociais por linha de negócio. Temos a ambição de relatar essa informação nos próximos ciclos.

A organização mantém uma estrutura própria de auditoria interna que apoia a alta administração e o Comitê de Auditoria na avaliação da gestão de riscos, incluindo riscos socioambientais e climáticos, além de aspectos de governança e satisfação do cliente.

Estratégia climática

GRI 201-2, TCFD 2a, 2b, 2c. 3a, 3b, 3c

A VWFS Brasil analisa o impacto das mudanças climáticas em diversas áreas de negócios, priorizando desastres ambientais que resultam em perda de estoque e afetam os pagamentos.

Anualmente, realizamos testes de estresse conforme as diretrizes do Banco Central, integrando a análise ambiental, social e climática. Identificamos desastres ambientais como um risco climático de médio prazo, que pode impactar as operações de concessionárias.

As estratégias de mitigação incluem acordos amigáveis para recuperação de veículos afetados e redução de 54% no valor das provisões, considerando medidas mitigatórias, com um custo estimado de R\$ 8,48 milhões.

Os riscos físicos, como desastres ambientais agudos, também são preocupações significativas, especialmente em municípios propensos a inundações. A resposta a esses riscos demanda medidas de mitigação semelhantes, com custos iguais.



Por outro lado, há oportunidades para prevenir impactos negativos das mudanças climáticas, preservando os negócios. A adoção de estratégias para incorporar esse tema no teste de estresse e na gestão de risco pode gerar benefícios financeiros substanciais, com um potencial de impacto entre R\$ 15 e 15,7 milhões.

Mantemos flexibilidade organizacional para ajustar o capital diante dos riscos climáticos, embora até o momento não tenha havido impacto direto nas finanças da organização.

A organização discute a resiliência das estratégias e oportunidades relacionadas ao clima, considerando uma transição para uma economia de baixo carbono alinhada com um cenário de 1,5°C ou menos.

Nossa estratégia de descarbonização é fundamentada no Science Based Targets initiative (SBTi) e segue os principais princípios regulatórios e diretrizes internacionais.

Gestão de riscos climáticos

Nossa gestão de riscos relacionados ao clima segue a PRSAC. Avaliamos a sensibilidade da empresa às questões climáticas por meio de metodologias da Associação Brasileira de Desenvolvimento/Banco Interamericano de Desenvolvimento (ABDE/BID) e classificação da S&P Global Ratings.

O risco climático de transição, ligado à mudança para uma economia de baixo carbono, e o físico, associado a eventos extremos ou alterações ambientais de longo prazo, são integrados às categorias tradicionais de risco bancário, como crédito, mercado, liquidez e operacional.

Nossas perdas operacionais são gerenciadas e categorizadas em uma base de dados específica, com o detalhamento de valores, natureza do evento e exposição geográfica e setorial. As interações com os riscos de taxa de juros e liquidez são monitoradas, e limites de aceitação são estabelecidos, com processos de exceção em caso de restrições.

A área de Risco Operacional monitora a concentração de operações de crédito em duas vertentes: setores econômicos de alta emissão de carbono e clientes relevantes. Trimestralmente, o percentual desses setores na carteira de crédito *corporate* é avaliado e reportado ao Comitê de Riscos.

Os critérios para determinar a relevância de uma contraparte incluem exposição social, ambiental ou climática alta e exposição financeira igual ou superior a R\$30 milhões. Clientes relevantes passam por monitoramento específico, incluindo avaliação do cumprimento de planos de ação, notícias relevantes e relatórios de auditoria externa.

Estimamos que incorporar a prevenção de riscos climáticos na estratégia corporativa pode gerar um benefício financeiro de quase R\$ 16 milhões

Situações de risco são discutidas no Fórum de Early Warning de Risco de Crédito, conforme a Política de Crédito Corporate 3005, e são reportadas ao Comitê de Riscos e aos gerentes de Crédito Corporate e Risco de Crédito por *e-mail*.

Toda alteração relevante de produtos e serviços é analisada quanto ao seu potencial impacto social, ambiental e climático negativo pelas áreas de Risco Operacional, Sustentabilidade e Jurídica.

Além disso, os produtos são submetidos ao processo de identificação, mensuração, avaliação, monitoramento, reporte, controle e mitigação dos Riscos de Lavagem de Dinheiro pelo Departamento de Compliance.

Os principais projetos para a carteira a partir de 2024 incluem eletrificação e hibridização, incentivo ao uso de etanol e análise de projetos de mercado de carbono.

Na VWFS Brasil, todas as operações de crédito são avaliadas quanto a restrições na Lista de Restrições de Crédito da Instituição.

Para clientes pessoa jurídica com exposição acima de R\$ 10 milhões, o sistema de classificação de exposições sociais, ambientais e climáticas baseado no CNAE é utilizado para atribuir níveis de exposição (alta, média ou baixa).

Clientes com baixa e média exposição passam por consulta nas listas restritivas. Para clientes de alta exposição, consultas adicionais são realizadas.

Certidões ambientais são necessárias apenas para CNAEs específicos. Todas as operações classificadas com exposição alta são cadastradas na base de dados de avaliações sociais, ambientais e climáticas. Exceções ou ausências são registradas e reportadas ao Comitê de Riscos.

Mensalmente, a área de Crédito Corporate envia a lista de clientes com CNAEs classificados com exposição alta para a área de Risco Operacional, Mercado, Liquidez & BCM, e para a área de ESG & Sustentabilidade.

Sustentabilidade: nossas ambições



Ser carbono neutro em nossas instalações até 2030 e nas emissões do escopo 3* até 2050



Desenvolver novos produtos à luz da eletrificação e do uso de biocombustíveis até 2025



Aumentar a representação de mulheres e grupos minorizados na liderança



Fortalecer as ações sociais nos territórios de atuação



Promover a saúde preventiva de 100% dos funcionários até 2025



Alcançar maturidade avançada nas principais referências em ESG até 2025, em relação ao ano-base 2022

* Emissões indiretas na cadeia de fornecimento e ao longo do ciclo de vida dos produtos.

Desempenho

- Resultado econômico-financeiro
- Desempenho ambiental
- Desempenho social



Solidez e boas perspectivas

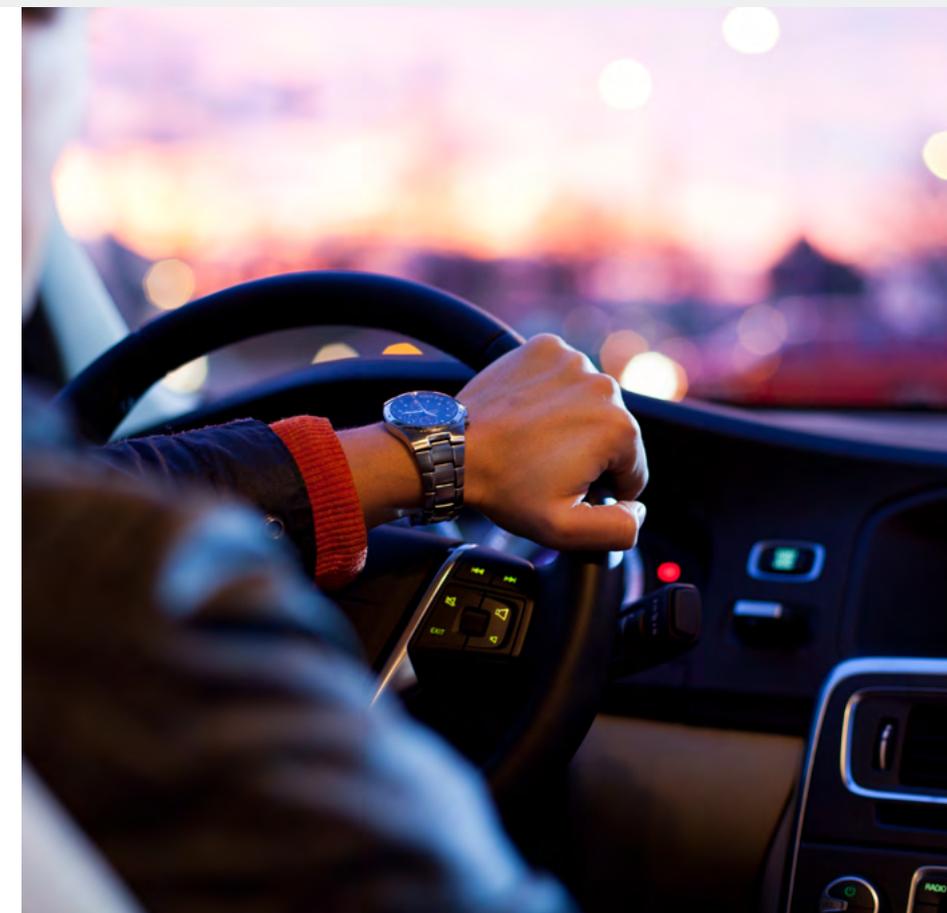
GRI 201-1

O cenário macroeconômico do Brasil em 2023 foi marcado pela recuperação gradual, com crescimento do Produto Interno Bruto (PIB), controle da inflação dentro da meta estabelecida pelo Banco Central (Bacen) e redução da taxa de desemprego.

No primeiro semestre, em função da incerteza econômica nacional e global, o Bacen manteve a taxa básica de juros (Selic) em 13,75% ao ano. Em seguida, com a estabilização dos preços, ela começou a cair, chegando a 11,75% ao ano em dezembro.

Apesar das condições não totalmente favoráveis, o mercado de automóveis e caminhões continuou crescendo e alcançou um recorde de vendas, consolidando a posição de liderança da VWFS Brasil.

Os bons resultados refletem a parceria sólida com as montadoras Volkswagen do Brasil, Volkswagen Truck & Bus, Audi Brasil, Ducati do Brasil e Porsche Brasil, assim como suas redes de concessionárias.



O Banco Volkswagen continuou oferecendo serviços financeiros que facilitam o acesso dos clientes aos produtos das montadoras do Grupo por meio das concessionárias. No ano, o total de ativos atingiu R\$ 42,9 bilhões, com operações de crédito, *leasing* e outros tipos de crédito totalizando R\$ 37,4 bilhões.



R\$ 42,9 bi

é o valor total de
ativos da empresa
em 2023



Destaques do exercício

O êxito das emissões realizadas pelo Banco Volkswagen em 2023 reforça o papel da companhia como protagonista no cenário nacional de negociações de ativos e fortalece sua carteira de crédito.

Respaldados pela confiança do mercado brasileiro de capitais nas nossas operações, podemos ampliar o portfólio de produtos e serviços, tornando-o cada vez mais completo e atrativo.



Continuamos sendo o maior banco de montadora no Brasil, **21º colocado entre as instituições financeiras privadas e na 27ª posição entre os bancos do país**, segundo o critério de total de ativos, conforme dados do Banco Central do Brasil.



A VWFS Brasil é responsável por **81% de todos os veículos novos vendidos com financiamento pelo Grupo Volkswagen** – 73,2% no segmento de caminhões e ônibus e 82,1% no segmento de automóveis.



Tivemos **captação líquida positiva de R\$ 1,2 bilhão no exercício de 2023** em CDBs ofertados aos investidores (pessoas físicas e jurídicas) por meio de plataformas de investimento. Ampliamos de duas para dez plataformas pelas quais oferecemos produtos, e com isso estamos cada vez mais próximos dos nossos investidores.



Com presença sólida no mercado de capitais, realizamos duas ofertas públicas: **a 12ª Letra Financeira, no valor de R\$ 1 bilhão em três séries**, de dois, três e quatro anos, e o sexto Fundo de Direitos Creditórios (FIDC), no montante de R\$ 700 milhões. Ambas as emissões atingiram demanda superior à oferta.



Elaboramos do **primeiro Relatório Anual com indicadores ESG disponível em linguagem/design universal**, trabalho desenvolvido em conjunto com o início de uma estratégia de descarbonização audaciosa até 2030.



Fomos classificados com o **rating de crédito brAAA/estável** pela S&P Global e adicionalmente AAA.br pela Moody's, o maior concedido por ambas as agências em escala nacional para créditos corporativos.



Em dezembro, a empresa controlada LM Soluções de Mobilidade realizou sua **oitava emissão de debêntures, no valor de R\$ 800 milhões**.

Resultado econômico-financeiro

As demonstrações financeiras consolidadas do Banco Volkswagen e suas controladas apresentam a posição patrimonial e financeira da empresa em 31 de dezembro de 2023, assim como o desempenho das operações e fluxos de caixa.

A apresentação desses resultados está de acordo com as normas internacionais de relatório financeiro emitidas pelo International Accounting Standards Board (IASB).

Todas as informações relevantes foram auditadas pela auditoria independente Ernst & Young Auditores Independentes S/S Ltda. e estão disponíveis na íntegra na página de [Demonstrações Financeiras](#) do site da VWFS Brasil.

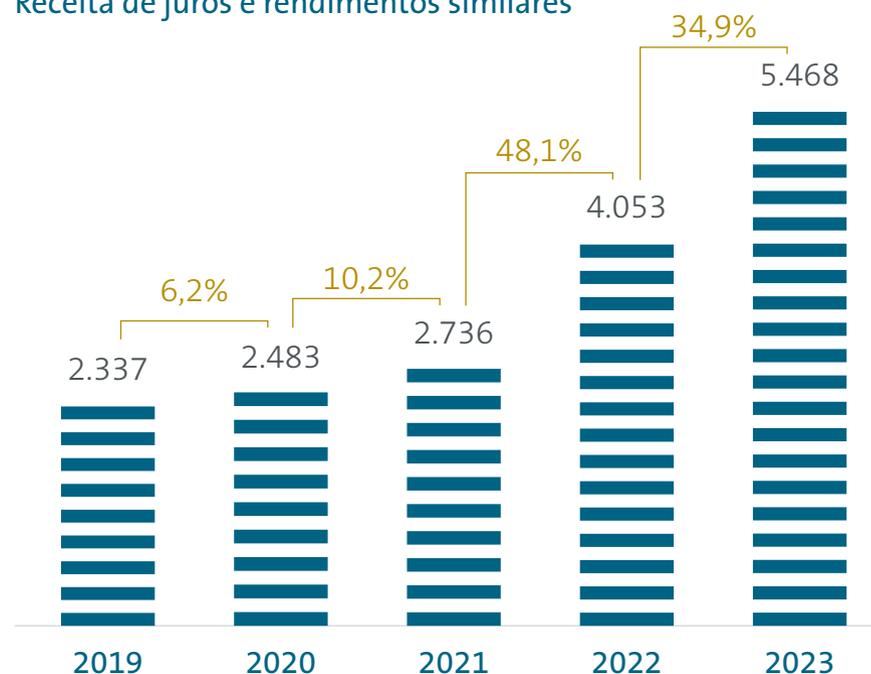


Mais informações estão disponíveis no Anexo deste relatório.

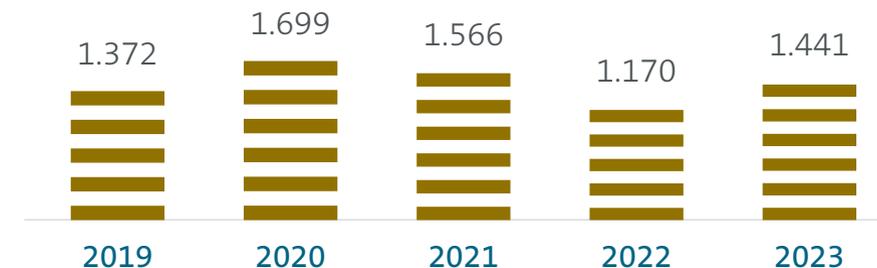
DESEMPENHO FINANCEIRO - 2019/2023 – R\$ MILHÕES / IFRS

Receita de juros e rendimentos similares e variação ano a ano (%) + receita líquida de juros – 2019 a 2023

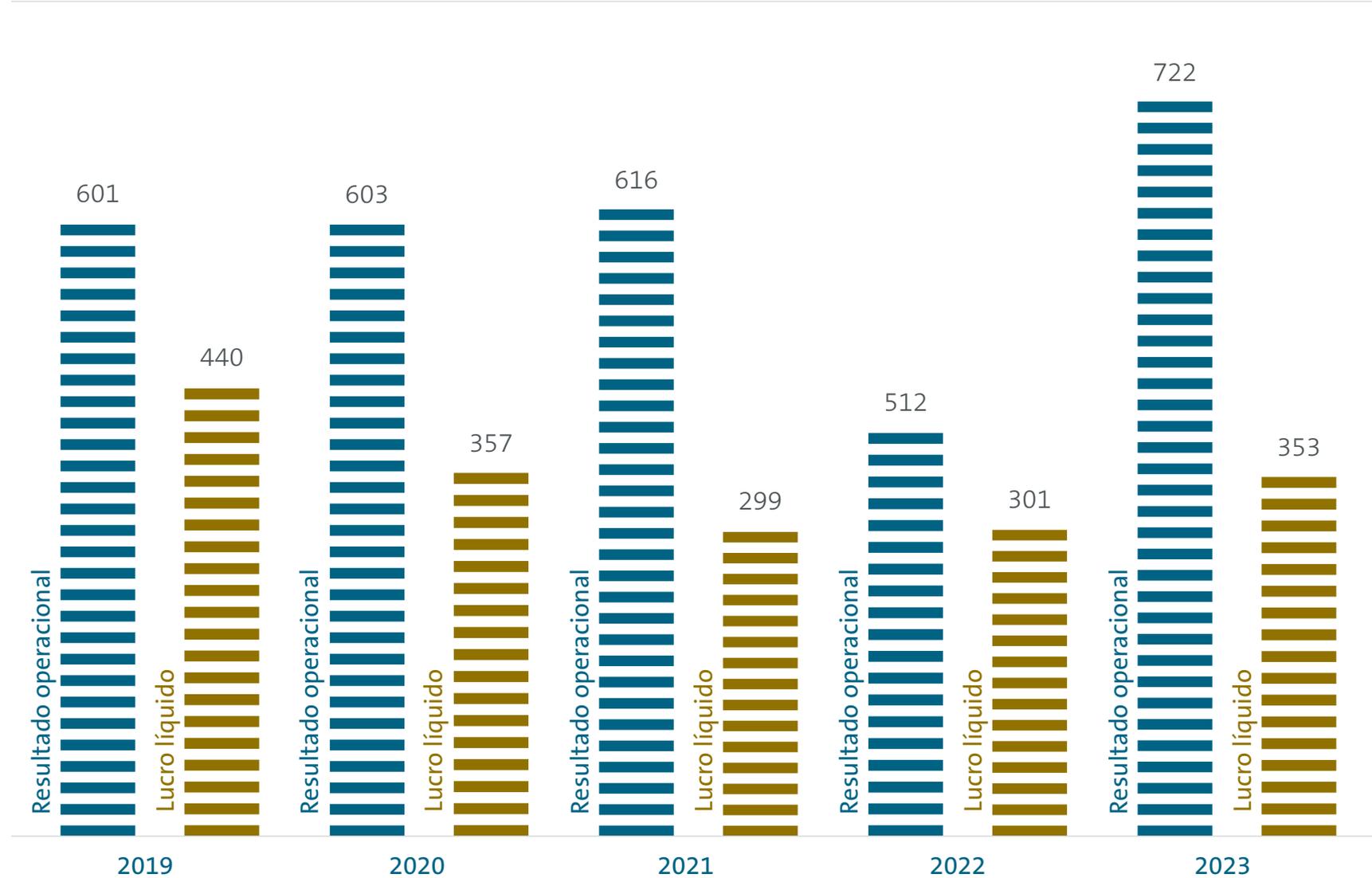
Receita de juros e rendimentos similares



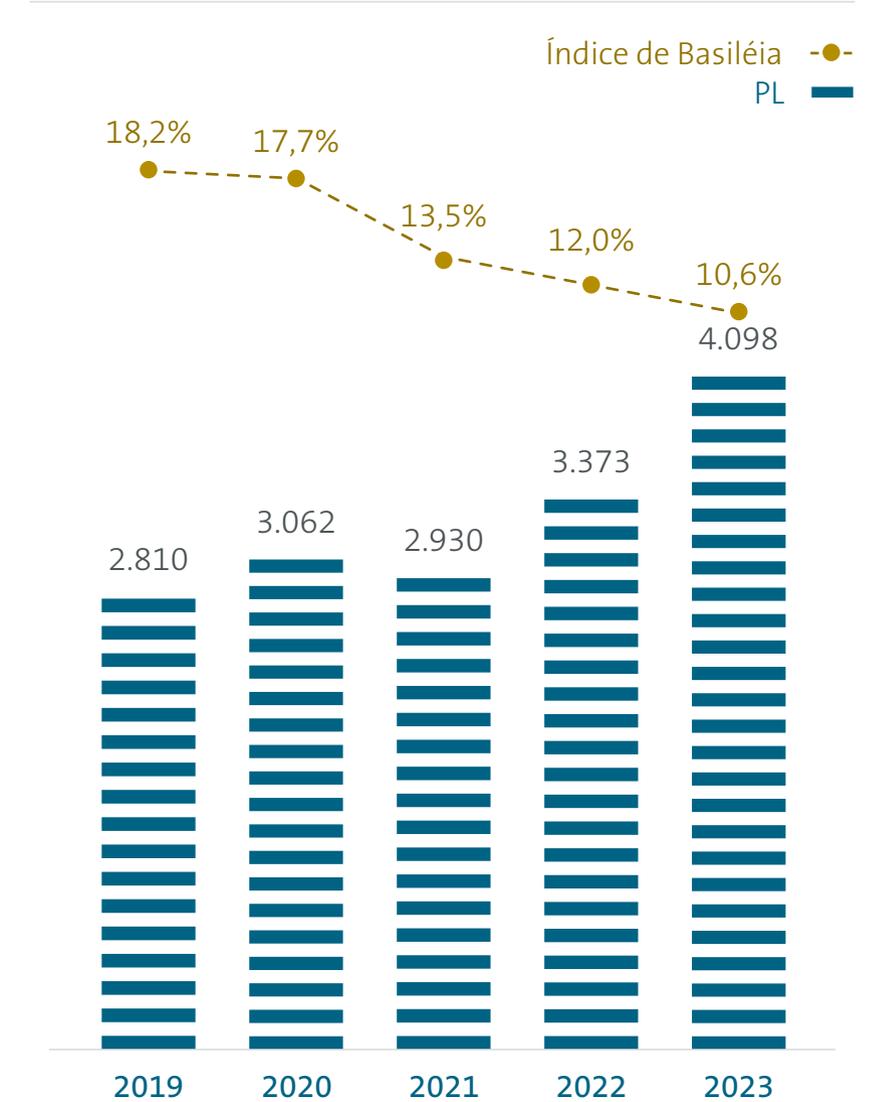
Receita líquida de juros



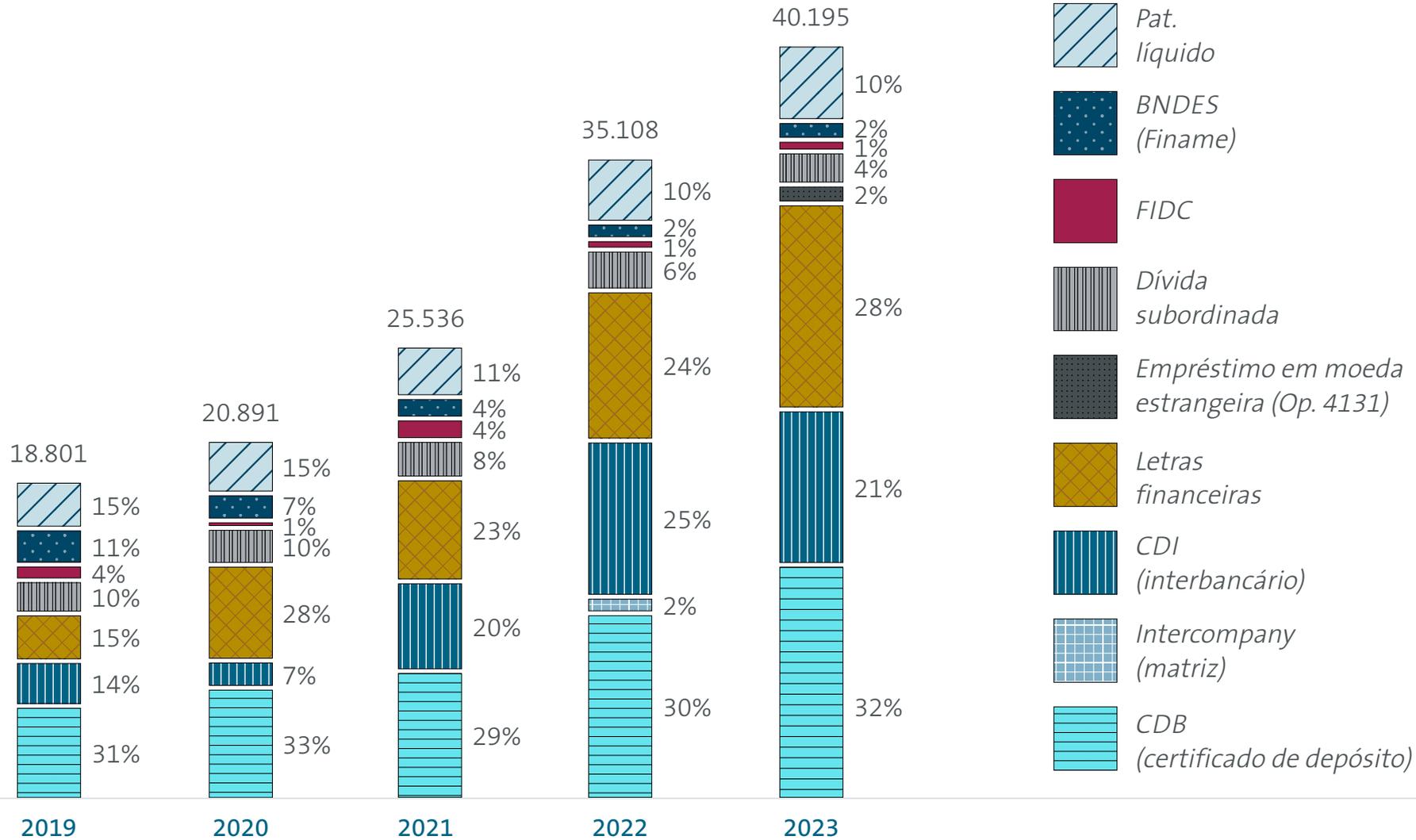
Resultado operacional e lucro líquido



Patrimônio líquido + Índice de Basileia (%)

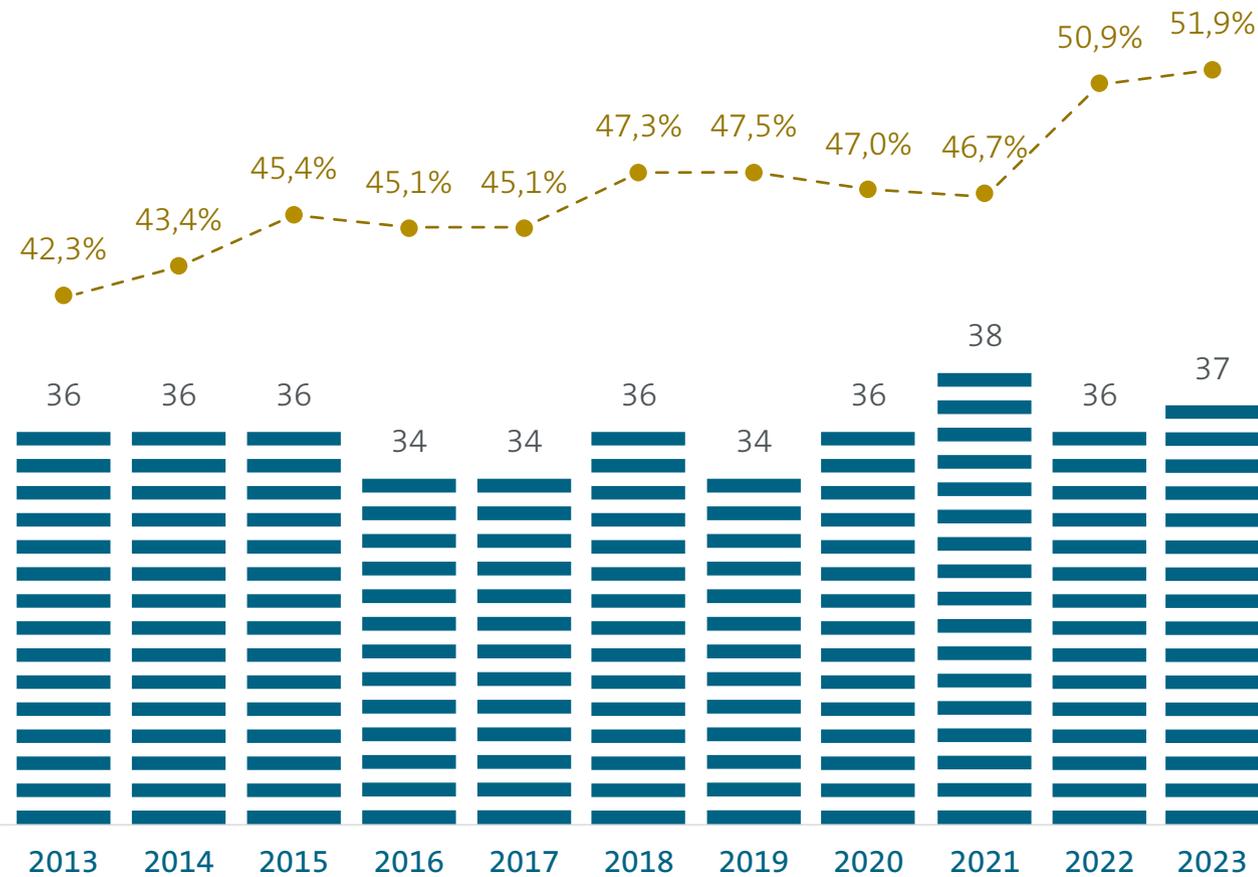


Composição de Funding

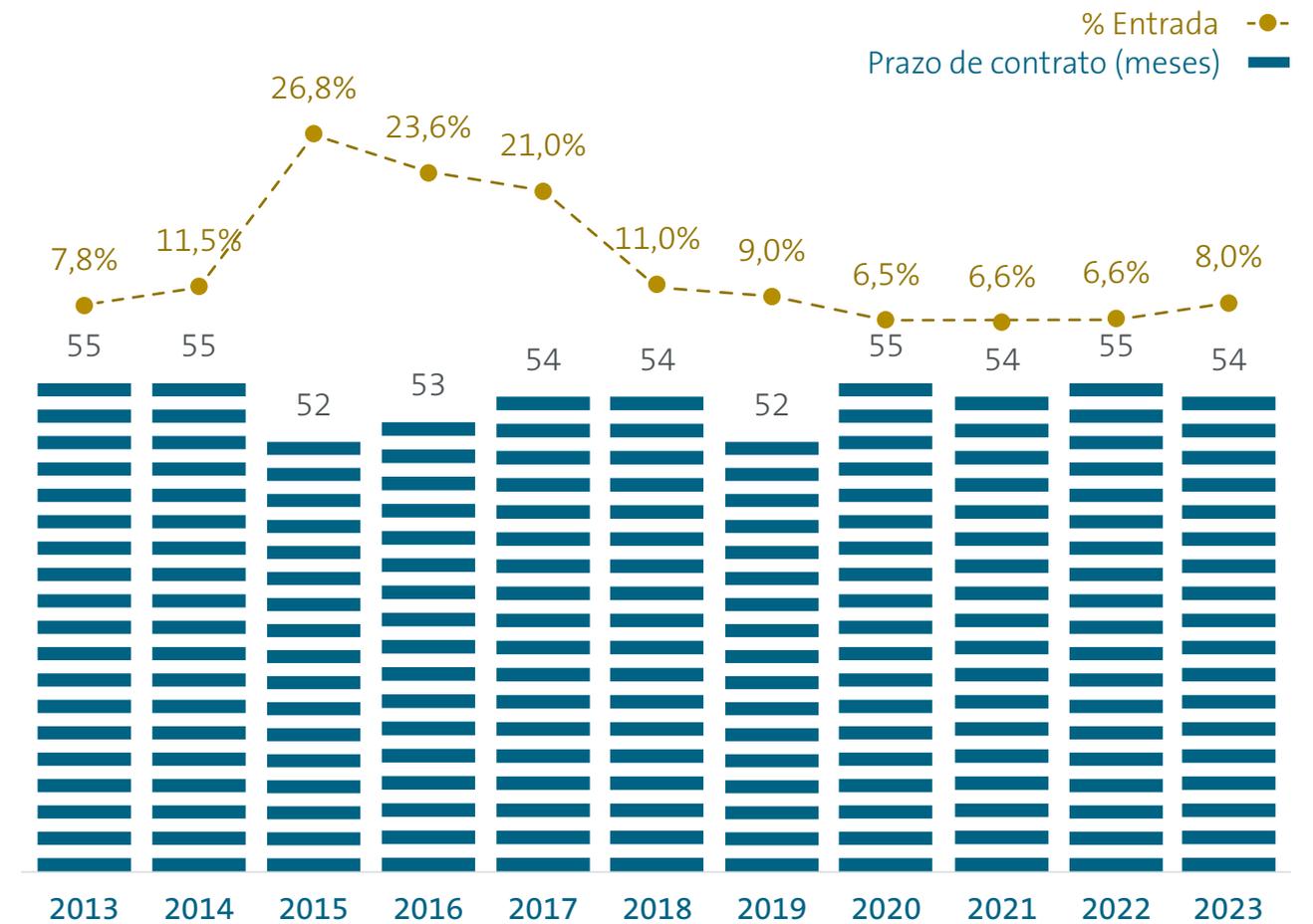


DESEMPENHO OPERACIONAL / PERFIL DOS NEGÓCIOS

Veículos leves (CDC)



Veículos pesados (CDC e Finame)



Veículos leves (VW e Audi)



Valor econômico direto gerado e distribuído: 2023* GRI 201-1

Valor econômico direto gerado	Valor (R\$)
Receitas	6.077.880
Valor econômico distribuído	Valor (R\$)
Custos operacionais	5.114.226
Salários e benefícios de empregados	**
Pagamentos a provedores de capital	0
Pagamentos ao governo (por país)	594.982
TOTAL	5.709.208
Valor (R\$)	
Valor econômico retido	360.253

* Os dados são apresentados em regime de competência.

** Para dados de salário de funcionários e demais detalhamentos dos resultados financeiros, acesse as Demonstrações Financeiras do Banco Volkswagen.



Desempenho ambiental



Em 2023, após a criação da área ESG & Sustentabilidade, implementamos e publicamos pela primeira vez o nosso inventário de gases de efeito estufa (GEE) referente a 2022. A ação foi reconhecida com o Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG, certificação até então inédita no Grupo Volkswagen, conquistada também pela montadora VW Brasil e pela LM Soluções em Mobilidade.

Esse avanço está conectado à estratégia global *Mobility 2030*, que busca atingir a neutralidade na emissão de CO₂ até 2030. Para isso, estamos ampliando o acesso à mobilidade elétrica, o incentivo ao uso de biocombustíveis e o uso de energia limpa.

A conquista do Selo Ouro no Programa Brasileiro GHG Protocol demonstra o compromisso da empresa com uma política transparente de descarbonização

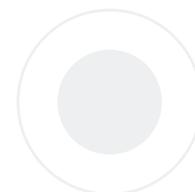


O Programa Brasileiro GHG é uma iniciativa vinculada ao Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getulio Vargas (FGVces) para registro e publicação de inventários de emissões de GEE, por meio de uma plataforma de Registro Público de Emissões.

Criado por uma parceria entre o World Resource Institute (WRI) e o World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), ele usa padrões de contabilização de emissões e remoções de (GEE) para diversos setores. O Selo Ouro é a mais alta qualificação para o Programa e vem acompanhado da certificação ISO 14-064-1.

As certificações têm validade de um ano, podendo ser renovadas no próximo ciclo. Elas comprovam que ambas as companhias do Grupo Volkswagen elaboraram uma documentação completa e transparente, assegurada por uma terceira parte independente, que audita as empresas em nome do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Os dois certificados reafirmam a posição de referência da companhia junto ao mercado brasileiro de mobilidade sustentável, demonstrando a qualidade da transformação rumo a uma operação cada vez mais sustentável.





Mudanças climáticas: riscos e oportunidades

GRI 201-2

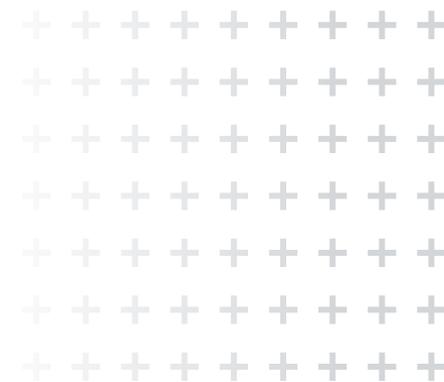
Para a empresa, os riscos físicos e regulatórios relacionados às mudanças climáticas incluem eventos climáticos extremos, impactos econômicos e instabilidade política. Eles têm efeito potencial sobre infraestrutura, finanças e operações.

As oportunidades identificadas envolvem transporte sustentável, tecnologias verdes e mercados de carbono, com foco no desenvolvimento de veículos elétricos e na promoção de modelos de negócios sustentáveis.

Administramos esses fatores por meio de substituição de combustíveis, da melhoria da eficiência energética e do uso de certificados de energia renovável.

Os custos financeiros das medidas tomadas para gerenciar os riscos e oportunidades, estimados em R\$ 3,6 milhões, envolvem pessoal; treinamento e desenvolvimento; consultoria externa; coleta e análise de dados; auditoria e revisões independentes.

Esses custos também incluem ações de resiliência e prevenção, *compliance* e conformidade regulatória, comunicação e conscientização, segurança e controle de qualidade, além de revisões e atualizações periódicas.



Emissões de GEE

GRI 305-1, 305-2 e 305-3, 305-4, 305-5

Reportamos as emissões de gases de efeito estufa (GEE) de forma consolidada desde 2022, escolhido para ser o primeiro ano de cálculo do inventário. Não houve mudanças significativas em emissões que gerassem a necessidade de novos cálculos.

As referências, normas, metodologias e ferramentas utilizadas para os fatores de emissão e potenciais de aquecimento global (GWP) foram o GHG Protocol e a ISO 14064.

Para as emissões indiretas do escopo 3, também utilizamos como referência a Parceria para Contabilização de Carbono no Setor Financeiro (PCAF na sigla em inglês), iniciativa global de padronização da abordagem em relação ao tema.

As diferenças nas emissões de GEE entre 2023 e o ano anterior foram alcançadas pela frota interna, por meio da incorporação de carros elétricos e híbridos, compra de energia renovável, eliminação do uso de *diesel*, redução de 50% no consumo de gasolina e aumento de 50% no uso de etanol. Dessa forma, foi possível reduzir em até 43% as emissões do escopo 1.

EMISSÕES DIRETAS (ESCOPO 1)

Os gases incluídos no cálculo para o relatório foram dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄) e Óxido Nitroso (N₂O). No ano-base, o total de emissões foi de 107,95 t CO₂ eq. (toneladas de CO₂ equivalente). A abordagem de consolidação utilizada no cálculo das emissões diretas foi controle operacional.

EMISSÕES INDIRETAS (ESCOPO 2)

A VWFS Brasil calcula as emissões indiretas provenientes da aquisição de energia (escopo 2) com base na abordagem de escolha de compra e pela localização. O total das emissões foi de 48,58 t CO₂ eq e incluiu o dióxido de carbono (CO₂) como gás avaliado. O total de emissões de escopo 2 no ano-base foi de 43,09 t CO₂ eq. No cálculo de consolidação, utilizamos a abordagem de controle operacional.

OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS (ESCOPO 3)

O total das emissões indiretas de escopo 3, que ocorrem na cadeia de valor da empresa, no ano-base, foi de 1.351.856,46 t CO₂ eq. O total de emissões de escopo 3 em toneladas de CO₂ equivalente foi de 1.608.339,83 e incluiu os seguintes gases: dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄) e óxido nitroso (N₂O). Para os cálculos, consideramos as viagens a negócio e o portfólio financiado.

O reporte de emissões de GEE da empresa toma como referências o GHG Protocol, a ISO 14064, a PCAF e a SBTi

Emissões de Gases de Efeito Estufa – Escopos 1, 2 e 3 – 2022 e 2023 (tCO₂e) GRI 305-1, 305-2 e 305-3

	2022	2023
	Emissões (tCO ₂ e)	
Escopo 1	-	62,07
Combustão móvel	-	-
Emissões fugitivas	0,31	-
Emissões biogênicas de CO ₂ (escopo 1)	-	522,48
Escopo 2	43,09	48,58
Escopo 3*	1.351.856,46	1.608.339,83

Intensidade de emissões de gases GEE – Escopos 1 e 2 – 2023 (tCO₂e/funcionários) GRI 305-4

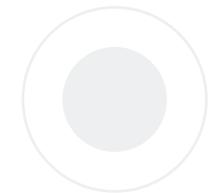
Gases incluídos no cálculo	Dióxido de carbono (CO ₂), metano (CH ₄) e óxido Nitroso (N ₂ O)
Total de emissões nos escopos	110,66
Funcionários	656
Intensidade de emissões	0,17

Redução de emissões de GEE* GRI 305-5

	Escopo 1	Escopo 2	Escopo 3
Emissões no ano-base	107,95	43,09	1.351.856,46
Emissões no ano de reporte	62,07	48,58	1.608.339,83
Diferença nas emissões em relação ao ano-base	-45,88	+5,49	+256.483,37

* Os gases considerados no cálculo incluem dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄), óxido nitroso (N₂O) e hidrofluorcarbonetos (HFCs). O ano-base é 2022, primeiro ano de cálculo do inventário. As metodologias utilizadas foram o GHG Protocol e a ISO 14064.

* O trabalho relacionado ao escopo 3 foi realizado ao longo de 2023.



Redução de emissões: métricas e metas

TCFD 4c

Meta

Redução em 50% das emissões de GEE de escopos 1 e 2 até 2025, com o objetivo de ser carbono neutro nas instalações próprias até 2030.

Unidade de medida

TCO₂eq.

Ano-base

2022, início das medições.

Indicadores de desempenho

Emissões de gases de efeito estufa (escopos 1, 2 e 3) e percentual de redução das emissões de GEE em relação ao ano-base de 2022.

Metodologias

As metodologias utilizadas para avaliar o progresso em direção às metas estabelecidas incluem SBTi, PCAF e GHG Protocol.

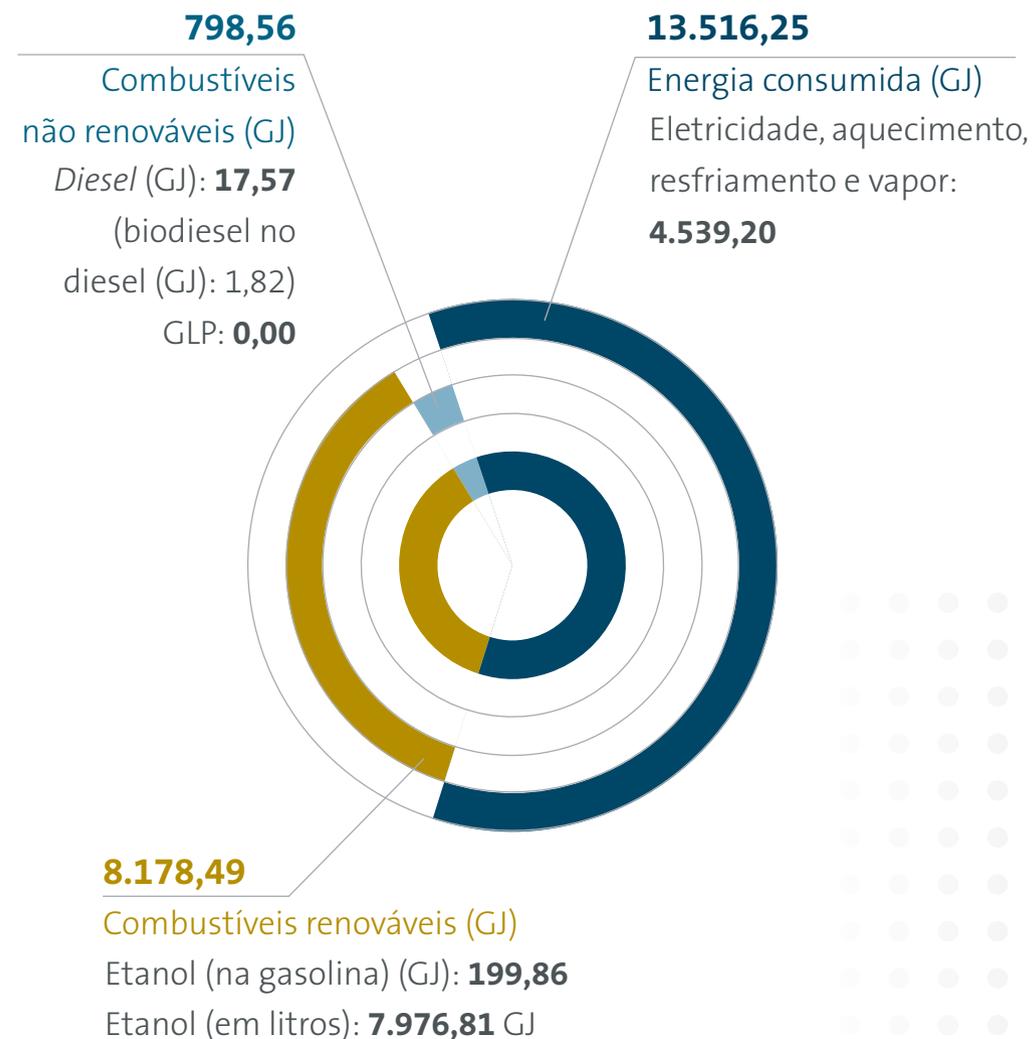
Redução do consumo de energia

GRI 302-3, 302-4

As iniciativas desenvolvidas para reduzir o consumo de energia da organização envolvem programas de eficiência com foco na eletricidade, com a compra de energia renovável via certificação I-REC. Tivemos uma redução de **3.682,8 GJ** a partir das emissões diretas com ano-base de 2022, quando começamos a implementar os processos de ESG e Sustentabilidade e com o primeiro inventário de gases de efeito estufa auditado seguindo o GHG Protocol.

* A VWFS Brasil não vende energia, nem realiza mensuração fora da organização. A taxa de intensidade energética foi de 6,35. A métrica usada para calcular essa intensidade, baseada no uso da eletricidade, foi o número total de funcionários.

Consumo de energia dentro da organização* GRI 302-1



Ações para sustentabilidade

A VWFS Brasil fez uma bem sucedida ação de marketing e vendas voltada para a fidelização de clientes e sustentabilidade, em parceria com a Volkswagen do Brasil, para o incentivo ao uso do etanol.

Entre 6 de dezembro de 2023 e 31 de janeiro de 2024, clientes que recompraram quatro modelos de veículos – Polo, Virtus, Nivus e T-Cross – ganharam um crédito de R\$ 500 em etanol, mais a isenção de seis mensalidades na Tag do Sem Parar.

A ação deu uma contribuição concreta para a redução de emissões de GEE, valorizou a lealdade dos clientes e representou 8% do volume de vendas do varejo da VW no período. Em função dos bons resultados, a empresa deu continuidade em 2024.

Outras iniciativas no ano:

- Obtenção do Certificado Internacional de Energia Renovável (I-REC) junto à montadora;
- Substituição de 100% dos copos plásticos por copos de papel e biodegradáveis para o consumo de água, e café;
- Instalação de carregadores para cargos elétricos no prédio da sede;
- Aumento do uso de etanol nos carros da frota corporativa;
- Campanha interna para engajamento e treinamentos dos funcionários na preservação do meio ambiente, assim como em temas correlatos de sustentabilidade, com divulgação de cursos, livros, filmes e palestras, entre outras informações;
- *Live ESG VWFS Brazil*, com duas sessões de apresentação *online* da nossa metodologia de jornada sustentável para representantes dos demais países onde a VWFS tem operação. Um tema de destaque foi a adesão ao Pacto Global da ONU.



Conheça a nossa
Política de Patrocínio

Desempenho social

GRI 2-5, 3-3, 410-1, 413-1, 413-2, ODS 10

A VWFS Brasil está comprometida com a promoção dos direitos humanos não apenas em seus negócios, como também na comunidade e na cadeia produtiva. Para isso, a empresa mantém diversas iniciativas junto a seus públicos de interesse – por exemplo, a inclusão do tema nas cláusulas dos contratos com os fornecedores.

Para gerenciar impactos relacionados ao tema, criamos ações estratégicas com a Fundação Grupo Volkswagen (FGVW), demais marcas do grupo e entidades sociais, buscando fortalecer as ações nos territórios de atuação.

Os objetivos, metas e indicadores usados para avaliar o progresso incluem a equalização da proporcionalidade do bônus em licença-maternidade para todos os cargos.

Na comunidade local, temos ações de engajamento, programas de desenvolvimento humano e avaliações participativas do impacto ambiental e social. Todas essas ações são continuamente monitoradas e seus resultados ganham divulgação pública.

Embora não tenha planos de desenvolvimento local, a empresa tem estratégias de engajamento de *stakeholders* baseadas em mapeamento. O diagnóstico do território é feito em parceria com a FGVW.



Nossas interações com as comunidades ocorrem de diversas formas, conforme as particularidades de cada público. Elas podem ser, por exemplo, ações de voluntariado, campanhas internas de doações, bazares e patrocínios a iniciativas culturais e sociais.

Além de contribuir financeiramente com ações assistenciais, a VWFS Brasil apoia eventos culturais e esportivos por meio de programas governamentais ou patrocínios.

Principais iniciativas

As principais ações realizadas pela VWFS Brasil em 2023 foram:

RODA DE CONVERSA NA ALDEIA DO FUTURO

Em 24 de novembro, cinco profissionais da empresa participaram de duas sessões de roda de conversa com cem alunos dos cursos de Recursos Humanos e

Administração da organização social Aldeia do Futuro, no bairro Americanópolis, São Paulo (SP). O foco da conversa foi a jornada de vida e carreira.

A Aldeia do Futuro atua na qualificação de jovens em uma comunidade situada a 3 km da nossa sede. Semestralmente, a organização inclui em torno de 300 pessoas no mercado de trabalho, das 600 que são qualificadas nos cursos de RH, Administração, Gastronomia e Cabelereiro, entre outros.



VWFS DAY

Na manhã de 6 de dezembro, recebemos na sede da empresa, no bairro Jabaquara, 20 jovens que fazem parte dos cursos da Aldeia do Futuro. O grupo participou de uma visita guiada e teve a oportunidade de conversar com diversos profissionais sobre sua jornada de vida e carreira.

Outro projeto relevante foi o lançamento de um guia audiovisual sobre direitos humanos, voltado para a nossa cadeia de suprimentos.

Fizemos as seguintes ações em parceria com a FGWW:

FAVELA 3D

Em maio, levamos à Favela do Haiti, em São Paulo, o projeto Favela 3D (Digna, Digital e Desenvolvida), que visa à interrupção do ciclo de pobreza na comunidade. A iniciativa apoiada pela VWFS Brasil envolve o festival de música The Town, as ONG Gerando Falcões e Vozes das Periferias, a Gerdau e a prefeitura do município.



VISITA À ALDEIA TEKOA GUYRAPAJU

Em junho, um grupo de profissionais da empresa participou de uma visita aos moradores da aldeia Tekoa Guyrapaju, na Terra Indígena Guarani Tenondé Porã, que se estende pelo município de São Bernardo do Campo, na região do ABC (Grande São Paulo), aos municípios de São Vicente e Mongaguá, na Baixada Santista. A ação envolveu roda de conversa sobre preservação de mananciais e construção de hortas comunitárias, além da doação de alimentos e itens de inverno.

VOLUNTARIADO NA ADD

Em 12 de agosto, fizemos a limpeza e o conserto de cadeiras de rodas e a reforma do jardim da Associação Desportiva para Deficientes, localizada no bairro Jabaquara. A organização apoia o desenvolvimento de atletas paraolímpicos.





Informações complementares

- [Sumário de conteúdo GRI](#)
- [SASB](#)
- [TCFD](#)
- [Demonstrações Financeiras](#)
- [Carta da auditoria](#)
- [Créditos](#)

Sumário de Conteúdo GRI

Declaração de uso	Volkswagen Financial Services Brasil relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023.
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021
Norma(s) Setorial(is) da GRI aplicável(eis)	Não possui

Norma GRI/ outra fonte	Conteúdo	Localização	Requisitos omitidos	Motivo da omissão	Explicação da omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
Conteúdos gerais						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	10; 21				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	22; 25				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	10; 12				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-4 Reformulações de informações	Não houve reformulação de informações.				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-5 Verificação externa	149				

Norma GRI/ outra fonte	Conteúdo	Localização	Requisitos omitidos	Motivo da omissão	Explicação da omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	21				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-7 Empregados	60				 
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-8 Trabalhadores que não são empregados	60				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9 Estrutura de governança e sua composição	29; 32				 
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	32				 
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	32				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	39				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	16; 39				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	32				

Norma GRI/ outra fonte	Conteúdo	Localização	Requisitos omitidos	Motivo da omissão	Explicação da omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-15 Conflitos de interesse	44; 45				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	40				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	5				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	33				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-19 Políticas de remuneração	37				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-20 Processo para determinação da remuneração	35				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-21 Proporção da remuneração total anual	36				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	5				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-23 Compromissos de política	47				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-24 Incorporação de compromissos de política	47; 48				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-25 Processos para reparar impactos negativos	51; 52				

Norma GRI/ outra fonte	Conteúdo	Localização	Requisitos omitidos	Motivo da omissão	Explicação da omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	47				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	48				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-28 Participação em associações	47				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	84; 85				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-30 Acordos de negociação coletiva	75				
Temas materiais						
GRI 3: Temas Materiais 2023	3-1 Processo de definição de temas materiais	12				
GRI 3: Temas Materiais 2023	3-2 Lista de temas materiais	12				
Ética / Privacidade e Segurança de dados / Gestão de Riscos						
GRI 3: Temas Materiais 2023	3-3 Gestão dos temas materiais	15; 46				
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	53				

Norma GRI/ outra fonte	Conteúdo	Localização	Requisitos omitidos	Motivo da omissão	Explicação da omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	53				
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	53				
GRI 207: Tributos 2019	207-2 Governança, controle e gestão de riscos fiscais	42				  
GRI 207: Tributos 2019	207-3 Engajamento de <i>stakeholders</i> e gestão de suas preocupações quanto a tributos	84				  
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	91				
GRI FS: Suplemento setorial financeiro	FS9 Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais e os procedimentos de avaliação de risco	55				
Resiliência do modelo de negócios						
GRI 3: Temas Materiais 2023	3-3 Gestão dos temas materiais	17				

Norma GRI/ outra fonte	Conteúdo	Localização	Requisitos omitidos	Motivo da omissão	Explicação da omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	110				 
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	100; 101				
GRI FS: Suplemento setorial financeiro	FS4 Processo(s) para melhorar a competência do pessoal para implementar as políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados nas linhas de negócios	98				
GRI FS: Suplemento setorial financeiro	FS5 Interações com clientes, empresas investidas e parceiros de negócios sobre riscos e oportunidades ambientais e sociais	98				
GRI FS: Suplemento setorial financeiro	FS7 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	100				
GRI FS: Suplemento setorial financeiro	FS8 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	98				

Norma GRI/ outra fonte	Conteúdo	Localização	Requisitos omitidos	Motivo da omissão	Explicação da omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
Diversidade e inclusão						
GRI 3: Temas Materiais 2023	3-3 Gestão dos temas materiais	63				
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário-mínimo local, com discriminação por gênero	36				 
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	70				   
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	68				
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	71				  
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	61; 62				 

Norma GRI/ outra fonte	Conteúdo	Localização	Requisitos omitidos	Motivo da omissão	Explicação da omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	65				
GRI FS: Suplemento setorial financeiro	FS14 Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas com deficiência	81				
Gestão de ciclo de vida do produto						
GRI 3: Temas Materiais 2023	3-3 Gestão dos temas materiais	18				
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	117				
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-2 Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	117				
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	77				
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	77				

Norma GRI/ outra fonte	Conteúdo	Localização	Requisitos omitidos	Motivo da omissão	Explicação da omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI FS: Suplemento setorial financeiro	FS1 Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicadas às linhas de negócio	98; 99				
GRI FS: Suplemento setorial financeiro	FS2 Procedimentos para avaliação e classificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios	98; 99				
GRI FS: Suplemento setorial financeiro	FS3 Processos para monitorar a implementação e cumprimento dos requisitos ambientais e sociais dos clientes em acordos ou transações	99				
Saúde e segurança dos funcionários						
GRI 3: Temas Materiais 2023	3-3 Gestão dos temas materiais	19				
GRI 401: Emprego 2016	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	73				  
GRI 401: Emprego 2016	401-3 Licença maternidade/paternidade	74				 
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	77; 79				 

Norma GRI/ outra fonte	Conteúdo	Localização	Requisitos omitidos	Motivo da omissão	Explicação da omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de risco e investigação de incidentes	80				
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-3 Serviços de saúde do trabalho	77; 79				 
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	77				 
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	77				
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	79				
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	80				
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	78				 

Norma GRI/ outra fonte	Conteúdo	Localização	Requisitos omitidos	Motivo da omissão	Explicação da omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-9 Acidentes de trabalho	78; 79				  
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-10 Doenças profissionais	79	c.ii, c.iii	Não aplicável	Não houve casos de doenças profissionais dos empregados.	  
Direitos humanos e Relações com a comunidade						
GRI 3: Temas Materiais 2023	3-3 Gestão dos temas materiais	64; 117				
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	36				
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	64				 

Norma GRI/ outra fonte	Conteúdo	Localização	Requisitos omitidos	Motivo da omissão	Explicação da omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	82				
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	82				
GRI 410: Práticas de segurança 2016	410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	82				
Gestão de energia						
GRI 3: Temas Materiais 2023	3-3 Gestão dos temas materiais	18				
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	115				
GRI 302: Energia 2016	302-2 Consumo de energia fora da organização	-	a, b, c	Não aplicável.	Não realizamos mensuração de energia fora da organização.	

Norma GRI/ outra fonte	Conteúdo	Localização	Requisitos omitidos	Motivo da omissão	Explicação da omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 302: Energia 2016	302-3 Intensidade energética	115				
GRI 302: Energia 2016	302-4 Redução do consumo de energia	115				
GRI 302: Energia 2016	302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços -		a,b,c	Não aplicável.	Como realizamos o financiamento de veículos, não é calculada a redução de energia nesses produtos.	

Norma GRI/ outra fonte	Conteúdo	Localização	Requisitos omitidos	Motivo da omissão	Explicação da omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
Emissões Atmosféricas						
GRI 3: Temas Materiais 2023	3-3 Gestão dos temas materiais	16				
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	113; 114				
GRI 305: Emissões 2016	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	113; 114				
GRI 305: Emissões 2016	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	113; 114				
GRI 305: Emissões 2016	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	114				
GRI 305: Emissões 2016	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	114				

SASB

FN-CF-220a.1 - Financiamento ao consumidor | Privacidade do consumidor

A organização não realiza o tratamento de dados pessoais dos titulares de contas para fins secundários, mantendo um compromisso estrito com a privacidade e a proteção dos dados de seus clientes.

	2023 Número e percentual
Número de reclamações protocoladas	2.122
Percentual com isenção monetária ou não monetária	0
Percentual contestado pelo consumidor	100%

FN-CF-220a.2 - Financiamento ao consumidor | Privacidade do consumidor

A organização não registrou perdas monetárias resultantes de procedimentos legais associados à privacidade do cliente nos anos de 2021, 2022 e 2023, indicando um compromisso eficaz com a proteção de dados dos clientes.

FN-CF-270a.1 - Financiamento ao consumidor | Práticas de vendas

Em 2023, a porcentagem da remuneração variável dos funcionários, que é vinculada à quantidade de produtos e serviços vendidos, foi de 85%.

FN-CF-270a.4 - Financiamento ao consumidor | Práticas de vendas

a. (1) Número de reclamações de clientes registradas ao órgão jurisdicional aplicável, legal ou agências reguladoras ou outras organizações durante o período de relatório (2) percentual com isenção monetária ou não monetária.

FN-IN-450a.3 - Seguros | Exposição ao risco ambiental

A Volkswagen do Brasil possui uma apólice de riscos ambientais, renovada anualmente, que é subscrita pela seguradora. A cada renovação, a seguradora apresenta os limites e coberturas, bem como o prêmio a ser pago pelo segurado. Anualmente, a VWB fornece um questionário detalhado sobre as características dos locais segurados, operações realizadas e tratamento de resíduos. Também são fornecidos laudos e testes de estanqueidade para tanques subterâneos, com cobertura adicional contratada pela montadora para possíveis danos causados por esses tanques. Além disso, a VWB contrata cobertura para danos ambientais durante o transporte de suas mercadorias. As áreas técnicas de Gestão Ambiental e Energia da montadora fornecem as informações necessárias para o processo de renovação.

FN-CF-270a.5 - Financiamento ao consumidor | Práticas de vendas

Em 2023, o valor total de perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados com vendas e serviços de produtos foi de R\$ 31.268.755,39. O Cível pagou R\$ 31.268.755,39 de condenação em ações judiciais, somando todas as empresas do grupo VWFS, independentemente do objeto da ação.

FN-IN-000 - Seguros - Atividade de métrica

Em 2023 o número de apólices em vigor para ramos elementares foi de 72 e para o ramo Vida, 25. A VWFS Brasil não tem nenhum resseguro assumido pelo Grupo Volkswagen. No caso de algumas apólices, como Seguro de Transporte da VWB, WWTB e Audi, a seguradora busca empresas para fazer o resseguro de parte do risco. A nossa matriz na Alemanha também assume uma parte desse risco por meio do Programa Mundial de Transportes do Grupo Volkswagen. Porém, todas as tratativas de transferência do risco são realizadas entre a seguradora e os resseguradores.

FN-IN-270a.4 - Seguros | Informações transparentes & conselhos justos para clientes

Na VWFS Brasil, a maioria dos seguros é oferecida pelas concessionárias aos clientes durante a negociação de veículos. Os vendedores das lojas são treinados pelas seguradoras para abordar os clientes de forma eficaz. Após a aceitação do cliente, o seguro é incluído no financiamento ou vendido separadamente. Todos os seguros são contratados

com a aceitação do cliente e documentados com a assinatura da proposta da seguradora. As condições dos produtos estão disponíveis no *site* da VWFS (VWFS.com.br/seguros). Após a contratação, as informações do seguro são enviadas por *e-mail* ao cliente pela seguradora.

FN-IN-410b.2 - Seguros | Políticas elaboradas para incentivar o comportamento responsável

Todo lançamento ou modificação relevante de produtos e serviços passa pelo processo de PTP (*Product Transparency Process*). Mudanças significativas no modelo de negócio ou reorganizações societárias relevantes são submetidos à avaliação quanto ao potencial impacto negativo social, ambiental e climático. Esta avaliação é conduzida pelas áreas de Risco Operacional, Sustentabilidade e Jurídica por meio do formulário RO_Produtos, que identifica possíveis impactos socioambientais, recomenda planos de ação para mitigá-los e monitora sua implementação, conforme Mp_3624 - Gerenciar risco operacional. Além disso, todos os produtos também são avaliados quanto ao risco de

lavagem de dinheiro pelo Departamento de Compliance, seguindo a Política_1605.

FN-IN-550a.3 - Seguros | Gestão do risco sistêmico

Em relação aos riscos de capital e liquidez associados a atividades sistêmicas que não são de seguro, temos uma parceria com a corretora Aon para co-corretagem da carteira de seguro industrial. A Aon realiza avaliações financeiras (*market security*) das seguradoras para participação nos processos de cotação e renovação. Em relação ao risco de crédito para as marcas do grupo, temos apólices de crédito à exportação e crédito interno para venda de caminhões e ônibus. A seguradora realiza análises de risco dos compradores e aprova limites para cada parceiro comercial. Em caso de inadimplência, a seguradora pode quitar parcelas vencidas junto à VWCO e proceder com a cobrança dos valores junto aos parceiros inadimplentes.



Sumário de conteúdo SASB

SASB	Tópico	Conteúdo	Código	Página
SASB Consumer Finance	Privacidade do Cliente	FN-CF-220a.1 Número de correntistas cujas informações são utilizadas para fins secundários.	FN-CF-220a.1	135
SASB Consumer Finance	Privacidade do Cliente	FN-CF-220a.2 Montante total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais relacionados com a privacidade do cliente.	FN-CF-220a.2	90; 135
SASB Consumer Finance	Segurança de dados	FN-CF-230a.3 Descrição das abordagens para identificar e abordar riscos de segurança de dados.	FN-CF-230a.3	90
SASB Consumer Finance	Prática de vendas	FN-CF-270a.1 Percentual da remuneração total dos empregados abrangidos que é variável e vinculado à quantidade de produtos e serviços vendidos.	FN-CF-270a.1	135
SASB Consumer Finance	Prática de vendas	FN-CF-270a.4 (1) Número de reclamações de clientes apresentadas, (2) percentual com alívio monetário ou não monetário.	FN-CF-270a.4	135
SASB Consumer Finance	Prática de vendas	FN-CF-270a.5 Montante total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais relacionados com venda e manutenção de produtos.	FN-CF-270a.5	135
SASB Insurance	Informações Transparentes e Conselhos Justos para Clientes	FN-IN-270a.3 Taxa de retenção de clientes. Em construção. Prevista para o segundo semestre de 2024.	FN-IN-270a.3	-

SASB	Tópico	Conteúdo	Código	Página
SASB Insurance	Informações Transparentes e Conselhos Justos para Clientes	FN-IN-270a.4 Descrição da abordagem para informar os clientes sobre os produtos.	FN-IN-270a.4	136
SASB Insurance	Incorporação de Fatores Ambientais, Sociais e de Governança na Gestão de Investimentos.	FN-IN-410a.2 Descrição da abordagem para incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) nos processos e estratégias de gestão de investimentos.	FN-IN-410a.2	98
SASB Insurance	Políticas elaboradas para incentivar o comporta- mento responsável	FN-IN-410b.2 Discussão de produtos ou características de produtos que incentivam ações ou comportamentos ambientalmente responsáveis em termos de saúde e segurança.	FN-IN-410b.2	136
SASB Insurance	Exposição ao Risco Físico	FN-IN-450a.3 Descrição da abordagem para incorporação de riscos ambientais (1) no processo de subscrição de contratos individuais e (2) na gestão de riscos em nível de entidade e adequação de capital.	FN-IN-450a.3	135
SASB Insurance	Gestão do Risco Sistêmico	FN-IN-550a.3 Descrição da abordagem para gerenciar riscos relacionados a capital e liquidez associados a atividades sistêmicas não relacionadas a seguros.	FN-IN-550a.3	136
SASB Insurance Atividade métrica	Atividade métrica	FN-IN-000.A Número de apólices em vigor, por segmento: (1) patrimonial e acidentes, (2) vida, (3) resseguro assumido.	FN-IN-000.A	136

TCFD

4.a) - Métricas e metas

A VWFS Brasil tem as metas de reduzir as emissões de GEE em 50% até 2025 e alcançar a neutralidade de carbono em instalações até 2030. Em 2023, a empresa atingiu antecipadamente a meta de migrar 100% da matriz energética para fontes renováveis até 2025. A remuneração variável dos executivos inclui 50% de avaliação sobre questões ambientais e 50% sobre diversidade e inclusão. As metodologias utilizadas são o GHG Protocol, PCAF e SBTi. Muitas das métricas específicas para bancos, seguradoras, proprietários de ativos e gestoras de ativos estão em estudo interno.

4.b) - Métricas e metas

As métricas e metas na VWFS Brasil estão baseadas nas emissões de GEE e os riscos relacionados, com emissões de escopos 1 e 2 já calculadas e as métricas, metas e riscos na VWFS Brasil estão baseados nas emissões de GEE dos escopos 1, 2 e 3. Utilizamos para cálculo as metodologias do GHG Protocol e PCAF, especialmente para o escopo 3. Calculamos as emissões de GEE de atividades de intermediação financeira conforme padrões da PCAF, cujos dados das emissões estão descritos no indicador 305-3 da GRI. Não se aplica a divulgação de emissões para seguradoras e proprietárias de ativos, pois estas se enquadram no escopo 3 de emissões financiadas. A VWFS Brasil não é uma gestora de ativos.

4.c) - Métricas e metas

As principais metas relacionadas ao clima pela VWFS Brasil em 2023 são de redução em 50% das emissões de GEE de escopos 1 e 2 até 2025 e ser carbono neutro até 2030, a partir do ano-base de 2022, com a utilização das metodologias para cálculo pelo GHG Protocol, SBTi e PCAF.



Recomendações TCFD

Recomendações TCFD	Código	Localização Tópico	Página
Governança a) Descrição da supervisão do conselho em relação aos riscos e oportunidades relacionados ao clima	1a	Governança climática	31
Governança b) Descrição do papel da administração na avaliação e gestão de riscos e oportunidades relacionados ao clima	1b	Governança climática	31
Estratégia a) Descrição dos riscos e oportunidades relacionados ao clima identificados pela organização no curto, médio e longo prazos	2a	Estratégia climática	100; 101
Estratégia b) Descrição dos impactos dos riscos e oportunidades relacionados ao clima sobre os negócios, a estratégia e o planejamento financeiro da organização	2b	Estratégia climática	100; 101
Estratégia b) Orientações Complementares para Proprietárias de Ativos	2b	Estratégia climática	100; 101
Estratégia b) Orientações Complementares para Gestoras de Ativos	2b	Estratégia climática	100; 101
Estratégia c) Descrição da resiliência da estratégia da organização, considerando diferentes cenários relacionados ao clima, incluindo um cenário de 2°C ou menos (Orientações para todos os setores)	2c	Estratégia climática	101
Gestão de Riscos a) Descrição dos processos da organização utilizados para identificar e avaliar os riscos relacionados ao clima	3a	Estratégia climática	100; 101; 102
Gestão de Riscos a) Orientações Complementares para Bancos	3a	Estratégia climática	100; 101; 102
Gestão de Riscos a) Orientações Complementares para Proprietárias de Ativos	3a	Estratégia climática	100; 101; 102

Recomendações TCFD	Código	Localização Tópico	Página
Gestão de Riscos a) Orientações Complementares para Gestoras de Ativos	3a	Estratégia climática	100; 101; 102
Gestão de Riscos b) Descrição dos processos organizacionais utilizados para gerenciar os riscos relacionados ao clima	3b	Estratégia climática	101; 102
Gestão de Riscos b) Orientações Complementares para Proprietárias de Ativos	3b	Estratégia climática	101; 102
Gestão de Riscos b) Orientações Complementares para Gestoras de Ativos	3b	Estratégia climática	101; 102
Gestão de Riscos c) Descrever como os processos utilizados para identificar, avaliar e gerenciar os riscos relacionados ao clima são integrados à gestão geral de riscos da organização	3c	Estratégia climática	101
Métricas e Metas a) Informar as métricas utilizadas pela organização para avaliar os riscos e oportunidades relacionados ao clima de acordo com a estratégia e o processo de gestão de riscos	4a	Estratégia climática	
Métricas e Metas a) Orientações Complementares para Bancos	4a	TCFD	139
Métricas e Metas a) Orientações Complementares para Proprietárias de Ativos	4a	TCFD	139
Métricas e Metas a) Orientações Complementares para Gestoras de Ativos	4a	TCFD	139
Métricas e Metas b) Informar as emissões de gases de efeito estufa de Escopo 1, Escopo 2 e, se apropriado, as de Escopo 3, e os riscos relacionados a elas	4b	TCFD	139
Métricas e Metas b) Orientações Complementares para Bancos	4b	TCFD	139
Métricas e Metas b) Orientações Complementares para Proprietárias de Ativos	4b	TCFD	139
Métricas e Metas b) Orientações Complementares para Gestoras de Ativos	4b	TCFD	139
Métricas e Metas c) Descrição das metas utilizadas pela organização para gerenciar os riscos e oportunidades relacionados ao clima, e a <i>performance</i> com relação às metas	4c	TCFD	139

Demonstrações Financeiras

Balço patrimonial - ATIVO

Ativo	2023	2022	2021
Circulante			
Caixa e equivalentes de caixa	2.322.133	2.484.000	1.527.064
Instrumentos financeiros derivativos	128.367	135.463	41.859
Ativos financeiros mensurados ao valor justo por meio de outros resultados abrangentes	908	-	133.428
Operações de crédito e arrendamento mercantil	17.813.315	16.056.686	12.213.409
Ativos fiscais			
Imposto de renda e contribuição social - correntes	626.626	490.333	295.639
Outros tributos a recuperar	222.318	183.403	46.348
Outros ativos	412.509	148.725	232.304
Outros valores e bens	23.404	13.816	9.557
	21.549.580	19.512.426	14.499.608

Ativo	2023	2022	2021
Não circulante			
Instrumentos financeiros derivativos	28.578	209.051	130.630
Operações de crédito e arrendamento mercantil	18.266.832	14.625.169	10.564.983
Ativos fiscais			
Imposto de renda e contribuição social - diferidos	1.514.925	1.236.695	1.488.363
Outros ativos	1.443.249	1.558.565	1.327.083
Outros valores e bens	51.253	23.639	5.215
Imobilizado	6.582	8.373	8.512
Intangível	37.647	34.289	28.502
	21.349.066	17.695.781	13.553.288
Total do ativo	42.898.646	37.208.207	28.052.896

Balanço patrimonial - PASSIVO e PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Passivo	2023	2022	2021
Circulante			
Depósitos	14.239.959	13.737.369	9.373.965
Obrigações por empréstimos e repasses	872.617	1.121.825	1.043.665
Recursos de letras financeiras	3.951.787	2.021.066	2.234.439
Instrumentos financeiros derivativos	22478	699	3.970
Tributos a recolher	30.727	23.881	64.045
Imposto de renda e contribuição social a recolher	335.071	70.428	294.444
Outros passivos	537.641	419.112	386.460
Dívidas subordinadas	301.184	424.555	204.070
	20.291.464	17.818.935	13.605.058
Não circulante			
Depósitos	6.739.418	5.644.596	3.143.190
Obrigações por empréstimos e repasses	1.240.556	694.482	1.098.214
Recursos de letras financeiras	7.384.742	6.563.841	3.724.495
Tributos a recolher	854	1.583	1.464
Imposto de renda e contribuição social diferidos	117.127	48.886	125.992
Instrumentos financeiros derivativos	144.700	1.181	20.395

Passivo	2023	2022	2021
Outros passivos	70.454	79.133	353.079
Dívidas subordinadas	1.367.241	1.526.849	1.783.940
Provisões para passivos contingentes e obrigações tributárias	1.443.911	1.454.909	1.266.576
	18.509.003	16.015.460	11.517.345
Total do passivo	38.800.467	33.834.395	25.122.403

Patrimônio líquido	2023	2022	2021
Capital social e reservas atribuídos aos acionistas do Banco			
Capital social	2.576.633	1.843.883	1.598.883
Reserva de lucros	1.671.875	1.385.427	1.147.757
Ajustes de avaliação patrimonial	-235.659	21.192	24.028
	4.012.849	3.250.502	2.770.668
Participação dos não controladores	85.330	123.310	159.825
Total do patrimônio líquido	4.098.179	3.373.812	2.930.493
Total do passivo e patrimônio líquido	42.898.646	37.208.207	28.052.896

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO DO EXERCÍCIO

	2023	2022	2021
Receitas de juros e rendimentos similares	5.467.741	4.053.380	2.735.774
Despesas de juros e encargos similares	-4.026.295	-2.883.770	-1.169.963
Receita líquida de juros	1.441.446	1.169.610	1.565.811
Receita de prestação de serviços	199.739	160.032	182.090
Receita de comissões na venda de seguros	252.834	179.823	169.255
Provisão para redução ao valor recuperável de operações de crédito e de arrendamento mercantil	-304.621	-356.233	-530.352
Despesas gerais e administrativas	-639.850	-560.693	-491.519
Outras receitas operacionais	462.187	582.431	368.255
Outras despesas operacionais	-690.025	-663.166	-647.663
Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	721.710	511.804	615.877
Imposto de renda e contribuição social correntes	-381.129	-29.512	-341.141
Imposto de renda e contribuição social diferidos	12.887	-181.137	24.667
Lucro líquido do exercício	353.468	301.155	299.403

	2023	2022	2021
Atribuível a:			
Acionistas do Banco	286.448	237.670	260.609
Participação dos não controladores	67.020	63.485	38.794
Lucro líquido básico e o líquido por ação atribuído aos acionistas do Banco (expresso em reais por ação)	0,92	0,76	0,83
Lucro líquido do exercício	353.468	301.155	299.403
Outros componentes do resultado abrangente			
Itens a serem posteriormente reclassificados para o resultado			
<i>Hedge</i> de fluxo de caixa	-256.851	-2.836	34.316
Total do resultado abrangente do exercício	96.617	298.319	333.719
Atribuível a:			
Acionistas do Banco	29.597	234.834	294.925
Participação dos não controladores	67.020	63.485	38.794

DEMONSTRAÇÃO DE FLUXO DE CAIXA

	2023	2022	2021
Fluxos de caixa das atividades operacionais			
Lucro líquido do exercício	353.468	301.155	299.403
Ajustes ao lucro líquido:			
Provisão para redução ao valor recuperável de operações de crédito e arrendamento mercantil	304.621	356.233	530.352
Resultado de obrigações por empréstimos no exterior	324.634	17.108	-
Resultado de obrigações por instrumentos financeiros derivativos	-256.097	-224.214	-9.714
Receita de juros atualização de contrato de mutuo	-	-9.361	-9.211
Recursos de consorciados – grupos encerrados	-2.593	-5.964	-6.074
Depreciação, amortização e perda por redução ao valor recuperável	6.785	6.219	4.494
Prejuízo na alienação de imobilizado / intangível	37.374	26.598	4.907

	2023	2022	2021
Provisão para passivos contingentes e obrigações tributárias	128.232	236.217	88.202
Juros de dívidas subordinadas	156.636	178.186	181.912
Imposto de renda e contribuição social diferidos	-12.887	181.137	-24.667
Fluxos de caixa das atividades operacionais antes das variações nos ativos e passivos operacionais (i)	1.040.173	1.063.314	1.059.604
Redução (aumento) em ativos financeiros disponíveis para venda e instrumentos financeiros derivativos	351.206	160.698	-131.978
Redução (aumento) em operações de crédito e arrendamento mercantil	-5.702.913	-8.259.696	-4.957.859
Redução (aumento) em outros ativos e outros valores e bens	-38.901	-352.264	173.816
Aumento (redução) em depósitos	1.597.413	6.864.810	4.104.783
Aumento (redução) em obrigações por empréstimos e repasses	-27.768	-342.680	505.931

	2023	2022	2021
Aumento (redução) em recursos de letras financeiras	2.751.622	2.625.973	170.227
Aumento (redução) em tributos a recolher	-32.800	-177.100	48.247
Aumento (redução) em outros passivos	109.849	-241.294	60.862
Aumento (redução) em provisões para passivos contingentes	-139.230	-47.884	-73.282
Pagamento de imposto de renda e contribuição social	-212.927	-228.283	-412.534
Caixa líquido das atividades operacionais	-304.276	1.065.192	547.817
Fluxos de caixa das atividades de investimento			
Aquisições de imobilizado / intangível	-8.469	-12.153	-8.958
Alienações de imobilizado / intangível	-37.257	-26.311	-1.935
Caixa líquido das atividades de investimento	-45.726	-38.464	-10.893

	2023	2022	2021
Fluxos de caixa das atividades de financiamento			
Aumento (redução) em obrigações por dívidas subordinadas	-439.615	-214.792	-185.903
Aumento de capital	732.750	245.000	-
Dividendos pagos	-105.000	-100.000	-546.669
Caixa líquido das atividades de financiamento	188.135	-69.792	-732.572
Aumento (redução) líquido de caixa e equivalentes de caixa	-161.867	956.936	-195.648
Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício	2.484.000	1.527.064	1.722.712
Caixa e equivalentes de caixa no fim do exercício	2.322.133	2.484.000	1.527.064
Aumento (redução) líquido de caixa e equivalentes de caixa	-161.867	956.936	-195.648
Informações complementares sobre o fluxo de caixa			
Juros recebidos	5.375.454	3.982.654	1.722.712
Juros pagos	2.756.424	593.733	586.875

DEMONSTRAÇÃO DE MUTAÇÃO DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

	Capital social	Subvenção de incentivos fiscais	Distribuição de dividendos adicionais	Reserva legal	Reserva de lucros			Total	Participação dos não controladores	Total do patrimônio líquido
					Reserva especial de lucros	Ajuste de avaliação patrimonial	Lucros acumulados			
Em 1º de janeiro de 2021	1.307.883	18.515	291.000	227.650	1.051.983	-10.288	-	2.886.743	175.061	3.061.804
Ajustes de avaliação patrimonial	-	-	-	-	-	34.316	-	34.316	-	34.316
Aumento de capital	291.000	-	-	-	-291.000	-	-	-	-20.030	-20.030
Lucro líquido do exercício	-	-	-	-	-	-	260.609	260.609	38.794	299.403
Destinação do resultado										
Transferência entre reservas	-	-	-	16.128	244.481	-	-260.609	-	-	-
Dividendos pagos (R\$ 0,93/ação) AGE 22/03/21	-	-	-291.000	-	-	-	-	-291.000	-	-291.000
Dividendos pagos (R\$ 0,38/ação) AGE 31/03/21	-	-	-	-	-120.000	-	-	-120.000	-	-120.000
Dividendos pagos	-	-	-	-	-	-	-	-	-34.000	-34.000
Em 31 de dezembro de 2021	1.598.883	18.515	-	243.778	885.464	24.028	-	2.770.668	159.825	2.930.493

	Capital social	Subvenção de incentivos fiscais	Distribuição de dividendos adicionais	Reserva legal	Reserva de lucros			Lucros acumulados	Total	Participação dos não controladores	Total do patrimônio líquido
					Reserva especial de lucros	Ajuste de avaliação patrimonial					
Ajustes de avaliação patrimonial	-	-	-	-	-	-2.836	-	-2.836	-	-2.836	
Aumento de capital	245.000	-	-	-	-	-	-	245.000	-	245.000	
Lucro líquido do exercício	-	-	-	-	-	-	237.670	237.670	63.485	301.155	
Transferência entre reservas	-	-	-	9.564	228.106	-	-237.670	-	-	-	
Dividendos pagos	-	-	-	-	-	-	-	-	-100.000	-100.000	
Em 31 de dezembro de 2022	1.843.883	18.515	-	253.342	1.113.570	21.192	-	3.250.502	123.310	3.373.812	
Ajustes de avaliação patrimonial						-256.851	-	-256.851	-	-256.851	
Aumento de capital	732.750	-	-	-	-	-	-	732.750	-	732.750	
Lucro líquido do exercício	-	-	-	-	-	-	286.448	286.448	67.020	353.468	
Transferência entre reservas	-	-	-	6.074	280.374	-	-286.448	-	-	-	
Dividendos pagos	-	-	-	-	-	-	-	-	-105.000	-105.000	
Em 31 de dezembro de 2023	2.576.633	18.515	-	259.416	1.393.944	-235.659	-	4.012.849	85.330	4.098.179	

Carta de asseguração



DECLARAÇÃO DE ASSEGURAÇÃO INDEPENDENTE – BUREAU VERITAS



INTRODUÇÃO

O Bureau Veritas Certification Brasil (Bureau Veritas) foi contratado pela Volkswagen Participação LTDA, para conduzir uma asseguração independente do Relatório de Sustentabilidade da Volkswagen Financial Services no Brasil (doravante denominado Relatório).

As informações publicadas no relatório são de inteira responsabilidade da administração da Volkswagen Participação LTDA. Nossa responsabilidade encontra-se definida conforme escopo abaixo.

ESCOPO DO TRABALHO

O escopo desta verificação abrangeu os padrões e Princípios¹ da Global Reporting Initiative™ para Relatórios de Sustentabilidade e indicadores da *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*. O escopo de asseguração se refere à prestação de contas do período de 01 de março de 2023 à 29 de janeiro de 2024.

RESPONSABILIDADES DA VOLKSWAGEN PARTICIPAÇÕES LTDA E DO BUREAU VERITAS

A elaboração, apresentação e conteúdo do Relatório são de inteira responsabilidade da administração da Volkswagen Participação LTDA. O Bureau Veritas é responsável por fornecer uma opinião independente às Partes Interessadas, de acordo com o escopo de trabalho definido nesta declaração.

METODOLOGIA

A asseguração contemplou as seguintes atividades:

1. Entrevistas com responsáveis pelos temas materiais e pelo conteúdo do Relatório;
2. Verificação remota acerca dos processos corporativos e operacionais (verificação de indicadores materiais GRI e amostragem de informações);
3. Verificação remota acerca dos processos corporativos e operacionais (verificação de indicadores da *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* utilizados para o Reportar o desempenho da Organização neste relatório;
4. Análise de evidências documentais fornecidas pela Volkswagen Participação LTDA para o período coberto pelo Relatório de 2023;
5. Análise das atividades de engajamento com partes interessadas (*stakeholders*) desenvolvidas pela Volkswagen Participação LTDA;
6. Avaliação da sistemática utilizada para determinação dos aspectos materiais incluídos no Relatório, considerando o contexto da sustentabilidade e abrangência das informações publicadas.

O nível de verificação adotado foi o Limitado, de acordo com os requisitos da norma ISAE 3000², incorporados aos protocolos internos de verificação do Bureau Veritas.

1. Exatidão, Equilíbrio, Clareza, Comparabilidade, Completude, Contexto da Sustentabilidade, Tempestividade e Verificabilidade.
2. International Standard on Assurance Engagements 3000 – Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information.



LIMITAÇÕES E EXCLUSÕES

Foi excluída desta verificação qualquer avaliação de informações relacionadas à(ao):

- Atividades fora do período reportado;
- Declarações de posicionamento (expressões de opinião, crença, objetivos ou futuras intenções) por parte da Volkswagen Participação LTDA;
- Exatidão de dados econômico-financeiros contidos neste Relatório, extraídas de demonstrações financeiras, verificadas por auditores independentes;
- Dados e informações de empresas coligadas ou colaboradores terceirizados, sobre as quais não há controle operacional por parte da Volkswagen Participação LTDA.

As seguintes limitações foram aplicadas a esta verificação:

- Os princípios de Exatidão e Confiabilidade de dados foram verificados de forma amostral, exclusivamente à luz das informações e dados relacionados aos temas materiais apresentados no Relatório;
- As informações econômicas apresentadas no Relatório foram verificadas especificamente frente aos princípios de Equilíbrio e Completude da GRI.

PARECER SOBRE O RELATÓRIO E O PROCESSO DE ASSEGURAÇÃO

- A materialidade utilizada para a elaboração deste Relatório de Sustentabilidade da Volkswagen Financial Services utilizou o resultado da atualização realizada no início de 2023, que foi consolidada a partir da escuta de stakeholders – Lideranças da Volkswagen Financial Services, entrevistas individuais, grupos focais, pesquisas, visitas no local, pesquisa de campo, análise de documentos internos, análise de documentos externos, somada a um diagnóstico da situação da empresa em relação aos temas identificados como relevante. Não foram encontrados desvios no processo de definição de materialidade;
- Em nosso entendimento o Relatório de Sustentabilidade da Volkswagen Participação LTDA apresenta os impactos das atividades da empresa de forma equilibrada;
- Foi possível evidenciar a atualização anual do Inventário Corporativo de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), realizada de acordo com as Especificações de Verificação do Programa Brasileiro GHG Protocol e a norma ABNT NBR ISO 14064-3:2007, abrangendo os escopos 1, 2 e 3, para o ano de 2023;
- Em relação a descarbonização foram apresentadas evidências das ações de eletrificação dos transportes, o desenvolvimento e uso de biocombustíveis, veículos conectados e a mobilidade como serviço que formam quatro macrocategorias que estão moldando o futuro da indústria automotiva na transição global para uma economia de baixo carbono.
- A Volkswagen Participação LTDA demonstrou um método de coleta e compilação de dados adequado em relação aos Princípios de conteúdo com a Inclusão dos Stakeholders, Contexto da Sustentabilidade, Materialidade e Completude. Além disso, os Princípios para definição da qualidade do relatório como a Exatidão, Equilíbrio, Clareza, Comparabilidade, Confiabilidade e Tempestividade (GRI 101: Fundamentos);
- Com a análise documental e entrevistas com pontos focais concluída foi possível verificar a diligência devida em relação aos avanços no progresso na implementação da forma de gestão como determina o GRI 3 e Indicadores Gerais - GRI 2.
- As inconsistências encontradas no Relatório foram ajustadas durante o processo e foram corrigidas satisfatoriamente.



CONCLUSÃO

Como resultado de nosso processo de verificação, nada chegou ao nosso conhecimento que pudesse indicar que:

- As informações prestadas no Relatório não sejam equilibradas, consistentes e confiáveis;
- Que a VOLKSWAGEN PARTICIPAÇÕES LTDA não tenha estabelecido sistemas apropriados para coleta, compilação e análise de dados quantitativos e qualitativos, utilizados no Relatório;
- O Relatório não seja aderente aos Princípios para definição de conteúdo e qualidade do Padrão GRI para relatórios de sustentabilidade.

DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA E IMPARCIALIDADE

O Bureau Veritas Certification é uma empresa independente de serviços profissionais especializado na gestão de Qualidade, Saúde, Segurança, Social e de Meio Ambiente com mais de 190 anos de experiência em serviços de avaliação independente.

O Bureau Veritas implantou e aplica um Código de Ética em todo o seu negócio para garantir que seus colaboradores mantenham os mais altos padrões em suas atividades cotidianas. Somos particularmente atentos a prevenção no que concerne ao conflito de interesses.

A equipe de verificação não possui qualquer outro vínculo com a VOLKSWAGEN PARTICIPAÇÕES LTDA, que não seja a verificação independente do Relatório de sustentabilidade. Entendemos que não há qualquer conflito entre outros serviços realizados pelo Bureau Veritas e está verificação realizada por nossa equipe.

A equipe que conduziu esta verificação para a VOLKSWAGEN PARTICIPAÇÕES LTDA possui amplo conhecimento em verificação de informações e sistemas que envolvem temas ambientais, sociais, de saúde, segurança e ética, o que aliado à experiência nessas áreas, nos permite um claro entendimento sobre a apresentação e verificação de boas práticas de responsabilidade corporativa.

CONTATO: <https://www.bureauveritas.com.br/pt-br/fale-com-gente>

São Paulo, 29 de maio de 2024.

Camila Chabar

Camila Pavão Chabar
Gerente Executiva de Sustentabilidade
Bureau Veritas Certification – Brasil

Luiz Carlos da Silva Lima

Luiz Carlos da Silva Lima
Auditor-líder Assurance Sustainability Reports (ASR)
Bureau Veritas Certification – Brasil

Gustavo Henrique S. Araujo

Gustavo Henrique S. Araujo
Auditor Assurance Sustainability Reports (ASR)
Bureau Veritas Certification – Brasil



Créditos

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES BRASIL

Av. Dr. Luís Rocha Miranda, 341
Bairro Jabaquara - São Paulo - SP | CEP 04344-010
Volkswagen Participações Ltda. &
Banco Volkswagen S.A..
Rua Volkswagen, 291 – 4º andar – CPI 8025
Bairro Jabaquara – São Paulo – SP | CEP: 04344-020

Contato para esclarecimentos sobre o relatório

Tesouraria & Relações com Investidores
tesouraria.ri@VWFS.com GRI 2-3

Fale conosco

Capitais e Regiões Metropolitanas: 4003 6636
Demais regiões: 0800 770 1936
Central de relacionamento exclusiva para pessoas
com deficiência auditiva e da fala: 0800 770 1935
WhatsApp oficial: (11) 4003 6636

Coordenação executiva

Tesouraria & Relações com Investidores

Cristiano Silva
Diogo Martins
Caio Sant’Ana Gomes

Departamento Jurídico

Diana Toscani

Cultura, Desenvolvimento & Diversidade

Isabele Quirino

Sustentabilidade & ESG

Petrina Santos
Talita Melo

PROJETO EDITORIAL

[grupo report - .rpt sustentabilidade](#)

Gestão

Beatriz Miranda e
Camila Henriqson

Consultoria GRI

Carolina Blois e Giuliana Bellegarde

Redação e edição

Dauro Veras, Jaqueline Luz e Tita Berton

Revisão ortográfica e gramatical

Fábio Valverde

Design

Fabio Nienow, Henrique Assale
e Murilo Botega

Projeto gráfico

Rubem Hojo

Fotos

Acervo VWFS Brasil
Shutterstock

Audiodescrição

Grupo Report

Consultoria de acessibilidade

Integra Cultural Soluções Criativas Ltda.

Agradecimento especial aos funcionários da VWFS Brasil pela participação e empenho no fornecimento de informações para a elaboração deste relatório.

São Paulo, junho de 2024.